



CAR SMART EN ESPAÑOL 2003

por

Massachusetts Consumer Coalition
(Coalición de Consumidores de
Massachusetts)

UNA GUÍA PARA
CONSUMIDORES
PARA LA COMPRA,
ARRENDAMIENTO Y
REPARACIÓN
DE UN AUTOMÓVIL EN
MASSACHUSETTS

ÍNDICE

Capítulo 1: HACIENDO SU TÁREA

ELIJA LAS CARACTERÍSTICAS DE SU AUTOMÓVIL	1
CALCULE SU PRESUPUESTO	2
DECIDA SOBRE UNA MARCA Y MODELO	3
RECOPILE INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS	3
INVESTIGUE EN EL INTERNET	4
CONSIDERE SI COMPRA NUEVO O USADO	5
DECIDA SI USTED COMPRARÁ O ARRENDARÁ	5
CONOZCA LA DIFERENCIA ENTRE UN CONCESIONARIO DE AUTOMÓVILES USADOS Y UN VENDEDOR PRIVADO	7
LEA LOS ANUNCIOS DE AUTOMÓVILES CON CUIDADO	9
EVITE "AGENTES DE AUTOS"	10

Capítulo 2: INSPECCIONANDO EL AUTOMÓVIL

EVALÚE EL AUTOMÓVIL	12
PRUEBE EL AUTOMÓVIL EN CARRETERA	15
OBTENGA LA OPINIÓN DE UN MECÁNICO	16
VERIFIQUE EL HISTORIAL DE UN AUTOMÓVIL USADO	17

Capítulo 3: HACIENDO EL TRATO

UTILICE BUENAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	21
CONSIDERE QUÉ EQUIPO ADICIONAL VA A COMPRAR	24
OPCIONES DE FINANCIAMIENTO	27
ENTIENDA EL COSTO DEL CRÉDITO	29
ARRENDANDO SU AUTOMÓVIL	31
ENTIENDA EL COSTO Y LOS TÉRMINOS DE UN ARRENDAMIENTO	31
ENTIENDA EL CONTRATO DE VENTA O ARRENDAMIENTO	33
COMPRANDO UN AUTOMÓVIL POR EL INTERNET - CONSIDERACIONES ESPECIALES	37

Capítulo 4: COMPLETANDO LA COMPRA

LA IMPORTANCIA DE LOS TÍTULOS DE PROPIEDAD DE AUTOMÓVILES	39
REQUISITOS DE REGISTRO	42
IMPUESTOS Y OTROS GASTOS	43
SEGUROS	44
LA PRUEBA DE SEGURIDAD Y NIVELES DE EMISIÓN	45

Capítulo 5: MANEJANDO PROBLEMAS CON LA COMPRA

CÓMO RECHAZAR UN AUTOMÓVIL POR PROBLEMAS INMEDIATOS	47
LEY DE AYUDA CONTRA AUTOMÓVILES DEFECTUOSOS O "LEMON AID LAW"	49
LEY DE AUTOMÓVILES NUEVOS DEFECTUOSOS	51
CÓMO REVOCAR UNA ACEPTACIÓN	51

OTRAS SOLUCIONES LEGALES PARA AUTOMÓVILES NUEVOS DEFECTUOSOS	54
LEY DE GARANTÍA DE VEHÍCULOS USADOS	57
VENTAS POR VENDEDORES PRIVADOS BAJO LA LEY DE GARANTÍA DE VEHÍCULOS USADOS	60
GARANTÍAS IMPLÍCITAS	61
PROBLEMAS CON LA LECTURA DEL ODÓMETRO	61
CÓMO DESHACER EL TRATO	62

Capítulo 6: MANEJANDO PROBLEMAS DE REPARACIÓN

DERECHOS BÁSICOS DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	65
TRAIGA SU AUTOMÓVIL AL TALLER	66
EVALÚE LAS REPARACIONES	67
RESUELVA PROBLEMAS DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES	69

Apéndices:

A-1 LISTA DE CONTROL DE HACIENDO SU TAREA	73
A-2 HOJA DE TRABAJO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS DE AUTOMÓVILES	74
A-3 LISTA DE CONTROL DE INSPECCIONANDO UN AUTOMÓVIL	75
A-4 LISTA DE CONTROL DE HACIENDO EL TRATO	78
A-5 LISTA DE CONTROL DE ARRENDAMIENTO	79
A-6 RECURSOS DE AUTOMÓVILES EN EL INTERNET	82
A-7 CONTACTOS ÚTILES	85
A-8 GLOSARIO DE COMPRA DE AUTOMÓVILES	94

PORQUÉ LOS CONSUMIDORES DEBEN LEER ESTA GUÍA

Un auto es una de las compras más grandes e importantes que usted hará, secundando únicamente a la compra de una casa. Los dolores de cabeza por una mala compra pueden ser igual de grandes.

Es por eso que la Coalición de Consumidores de Massachusetts reunió la primera edición de CAR SMART en 1993. Desde entonces, más de 27,000 consumidores han utilizado este folleto para guiarlos a través del proceso de buscar y comprar un automóvil, de obtener reparaciones satisfactorias, y proteger sus derechos en asuntos relacionados con automóviles.

Nueva información en esta tercera edición de CAR SMART incluye una ampliación de: recursos en el Internet; planificación financiera y de crédito; y de información sobre inspección, registro y el título de propiedad de vehículos. Usted puede evitarse problemas haciendo uso de los excelentes consejos en CAR SMART.

Recomendamos altamente que usted lea este folleto para que sea astuto en asuntos automovilísticos.

¡Feliz Circulación!

Paul Schlaver, Presidente
Diane Lawton, Vicepresidente
Paul Schrader, Tesorero
Jeanne Foy, Secretaria

NOTA IMPORTANTE:

ESTA PUBLICACIÓN ESTÁ DISEÑADA PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN PRECISA Y ACREDITADA REFERENTE A LA MATERIA QUE CUBRE. SE PROPORCIONA CON EL ENTENDIMIENTO DE QUE NI EL EDITOR, NI LOS PATROCINADORES, NI LOS AUTORES ESTÁN DEDICADOS A DAR CONSEJO LEGAL. SI SE REQUIERE ASESORÍA LEGAL, SE DEBEN BUSCAR LOS SERVICIOS DE UN PROFESIONAL COMPETENTE. LAS OPINIONES Y ESTRATEGIAS SUGERIDAS AQUÍ SON AQUELLAS DE LOS AUTORES Y NO NECESARIAMENTE REPRESENTAN LAS DE LOS PATROCINADORES O EL EDITOR.

© MASSACHUSETTS CONSUMERS' COALITION 2001-2003

Para obtener copias de CAR SMART,
Comuníquese con el Programa Local para
el Consumidor del Procurador General
más cercano a usted.
Via la página 86

Reconocimientos

Esta publicación de CAR SMART no hubiera sido posible sin las donaciones generosas del Massachusetts Consumers' Council, Inc. la rama educativa de la organización sin fines de lucro 501 (c) (3) del Massachusetts Consumers' Coalition y los siguientes co-patrocinadores:

**Massachusetts Office of the Attorney General
Thomas F. Reilly**

**City of Boston
Mayor Thomas M. Menino**

**Massachusetts Office of Consumer Affairs
Jennifer Davis Carey**

**Massachusetts Registry of Motor Vehicles
Kimberly Hinden**

American Express Company

AARP Massachusetts

AAA Southern New England

Better Business Bureau of Central New England

**The Savings Bank Life Insurance Company of
Massachusetts**

Al Massachusetts Consumers' Coalition le gustaría dar las gracias a las siguientes personas por su invaluable investigación y asistencia editorial: Deborah Bloomberg, Jeanne Foy, Michael Hering, William McVey, Paul Schlaver, Kerry Smith, Diane Lawton and Catherine Baker de Plain Language Communications.

Por supuesto que no hubieramos podido publicar una edición actualizada de CAR SMART sin la fuerte base de las ediciones anteriores publicadas en 1993 y 1998.

Gracias también al Sistema de la Reserva Federal por proveer el folleto, Consejos Para Arrendar Un Vehículo: Guía del Consumidor.

Finalmente, Mary Burgess y el personal de Classic Copy & Printing en Cambridge, Massachusetts merecen un reconocimiento especial por el diseño de CAR SMART.

Traducción al Español: Alejandra Cedillo



Haciendo Su Tarea

Los automóviles son inversiones mayores. Dependemos de ellos para que nos lleven a la escuela o a trabajar, al consultorio del doctor o a la tienda, así como para llevarnos de vacaciones. Antes de comprar o arrendar un automóvil, usted debe tomar en cuenta:

-  Que clase de vehículo va de acuerdo a sus necesidades;
-  Que características, opciones o detalles desea;
-  Cuánto puede usted pagar;
-  Cuales automóviles tienen las mejores clasificaciones por su seguridad y confiabilidad;
-  Si compra un auto nuevo o usado, o si desea un arrendamiento;
-  Si comprar o arrendar el automóvil de un concesionario o de un vendedor privado.

Elija Las Características De Su Automóvil

Los automóviles vienen en diferentes tamaños: grandes, medianos, compactos, subcompactos, mini compactos, y de dos asientos. También hay camionetas pick up pequeñas, camionetas grandes, camionetas van y mini camionetas van, y vehículos de uso especial como los vehículos de utilidad deportiva (o "SUVs"). En general, los vehículos más grandes utilizan más combustible que los más pequeños, pero estos pueden ser más seguros durante un impacto o accidente. Los vehículos de utilidad deportiva (SUVs) son conocidos por un mayor uso de combustible y porque pueden volcarse con mayor facilidad durante un choque o colisión.

Piense en el tamaño de su familia, si es posible que usted lleve pasajeros con frecuencia, y en la edad de esos pasajeros. Si usted va a transportar a sus padres que son ancianos, usted

no querrá comprar un vehículo deportivo pequeño. ¿Quiere usted dos puertas o cuatro? ¿Está usted interesado en bolsas de aire dobles para mayor seguridad? ¿Necesita un vehículo de cuatro ruedas motrices porque usted vive cerca de una carretera empinada en el campo? ¿O desea un automóvil que le da un gran kilometraje por galón porque usted maneja con frecuencia en el tráfico lento de una ciudad?

Calcule Su Presupuesto

Haga una lista con dos columnas: una con las cosas que usted desea de manera definitiva (por ejemplo, una transmisión automática o aire acondicionado), y otra con las cosas que usted desea si puede pagarlas (como un “sunroof” o un aparato para discos compactos).

Haga una segunda lista para su presupuesto. ¿Cuanto dinero puede usted gastar, y cuales serán sus gastos actuales? Anote sus ingresos netos después de las deducciones de nómina, impuestos y gastos o pagos fijos; después determine cuánto dinero en efectivo tiene usted para comprar un automóvil o para utilizar como pago inicial para comprar o arrendar un automóvil; y cuanto puede usted costear para pagar las mensualidades del préstamo.

No se le olvide que usted tendrá otros gastos relacionados con el automóvil: el impuesto sobre la venta de 5% en Massachusetts, las cuotas de registro y de título de propiedad, el impuesto anual de uso, y la póliza de seguro. Calcule esas cantidades y agréguelas a las cantidades en su presupuesto. (Usted puede obtener información sobre estos costos del Registro de Vehículos Motorizados, el actuario de su ciudad o población, y de su agente de seguros).

Usted también tendrá que pagar por el combustible y el mantenimiento regular del automóvil. El Departamento de Energía de los Estados Unidos publica una guía anual que muestra un cálculo de las millas por galón para operar un automóvil en condiciones de manejo de autopista y de ciudad. Para obtener una copia gratuita, usted puede llamar al 1-800-DOE-3732 (vea www.fueleconomy.gov). Tome en cuenta como utilizará el vehículo — si usted obtiene 25 millas por galón y maneja 50 millas cada día, a \$1.65 el galón, la pura gasolina cuesta \$3.30 por día. Los costos de mantenimiento pueden incluir aceite, líquido para enfriamiento (“coolant”), líquido para limpiar el parabrisas, bandas, bujías, o bobinas de encendido cada año, solo por mencionar algunas de las piezas. Conforme los automóviles se hacen más complejos, usted solamente podría hacer un mantenimiento mínimo usted mismo.

Considere el kilometraje de las llantas o neumáticos y la duración de la batería también para calcular sus costos periódicos. Recuerde — el mantenimiento preventivo, aún con los costos de la mano de obra, es mucho más barato que esperar a que surja un problema.

Usted también querrá averiguar con su banco o unión de crédito para saber si usted es elegible para un préstamo. El prestamista puede ayudarle a calcular cuanto puede usted pagar. Comparar y buscar diferentes tasas de interés le ayudará para asegurar rápidamente el financiamiento más favorable cuando esté listo para comprar.

Decida Sobre Una Marca y Modelo

Cuando usted tiene alguna idea sobre las características que usted está buscando y cuánto puede pagar, investigue un poco para reducir sus opciones enfocándose en las marcas y modelos que más le interesan.

CONSUMER REPORTS y las revistas de automóviles tales como MOTOR TRENDS publican artículos que comparan diferentes automóviles nuevos y usados. También hay libros que se publican anualmente que clasifican el diseño, comodidad, seguridad, confiabilidad, precio, y costos de reparación de varios automóviles. usted puede encontrar estas publicaciones en librerías o su biblioteca local.

Usted también puede averiguar si ciertos automóviles en particular han sido retirados del mercado por defectos de seguridad llamando a la Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en las Autopistas (“National Highway Traffic Safety Administration” o NHTSA) sin cargo al: 1-888-327-4236 (vea www.nhtsa.dot.gov).

Recopile Información Sobre Precios

Hay información sobre precios disponible de una variedad de fuentes. Además de las comparaciones en precios en libros y revistas, CONSUMER REPORTS, la Asociación Americana Automovilística (“American Automobile Association”), y otras organizaciones ofrecen servicios de precios o valoración de las cuales usted puede comprar información sobre los costos al concesionario por marcas y modelos específicos de automóviles nuevos.

Si usted está comprando un auto usado, o quiere saber el valor del automóvil que usted va a dar a cambio, la Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles (“National Automobile Dealers’ Association” o NADA) publica mensualmente guías de precios de autos usados (“blue book”) y autos

usados más viejos (“orange book”) (vea el Apéndice A-6 y A-7). Estas guías muestran los valores de los automóviles de ventas al por menor, así como un cálculo de la cantidad en dólar que los bancos prestarán para la compra del auto usado (generalmente es aproximadamente el 80% del valor al por menor del auto).

También hay fórmulas para deducir el valor por kilometraje alto, o para aumentar el valor por kilometraje bajo.

Usted también puede ver los periódicos para encontrar los precios en anuncios de los automóviles en los que está interesado.

Conocer el precio por adelantado no solo le ayuda a determinar que es lo que usted puede pagar, sino que también le da una ventaja cuando esté negociando con el vendedor.

Investigue En El Internet

El Internet puede ser una herramienta útil para comprar un auto. En los últimos años, millones de automovilistas han acudido a la red del Internet para hacer investigaciones sobre modelos y precios de automóviles. Muchas páginas de la red o “websites” le permiten comparar con facilidad varios modelos para ver las diferencias en dimensiones, equipo, economía de combustible, y características de seguridad. Sin embargo, algunos investigadores informan que muchas páginas de la red contienen información incorrecta sobre las opciones en el equipo.

El Internet lo puede armar con información sobre precios de automóviles que le pueden ayudar a negociar un mejor trato con el vendedor. Muchas páginas contienen la “factura del concesionario” para varios vehículos nuevos. Esta muestra una aproximación a lo que el concesionario le pagó al fabricante por un automóvil nuevo. Esta información es crítica para negociar un precio de compra justo. Pero tenga cuidado, el precio en la “factura del concesionario” descrito en una página de la red podría no ser siempre correcto. En varias ocasiones algunos fabricantes ofrecen reembolsos y otros incentivos financieros para aumentar las ventas de algún automóvil en particular. Para asegurarse de que está obteniendo una aproximación correcta al costo del concesionario, utilice más de una página de la red para investigar precios de automóviles, y entienda el criterio que cada página de la red utiliza para calcular este costo.

La misma regla se aplica a los precios fijados para automóviles usados. Es importante entender el valor actual de un vehículo usado para obtener un trato justo. Lea cuida-

dosamente cualquier guía sobre valoración o precios de vehículos que le ofrezca alguna página de la red. Cada guía de valoración de vehículos utiliza criterios diferentes para calcular el valor de un automóvil de alguna marca y modelo en particular. Algunas guías solo indican un valor calculado del precio al público de un vehículo. Otras proporcionan información sobre el cálculo del valor de intercambio de un vehículo.

Recursos De Automóviles En El Internet TECLEE AQUÍ 81

www.massconsumer.org/carsmartenspanol.html

Considere Si Compra Nuevo O Usado

La decisión de comprar o arrendar un automóvil nuevo o usado depende de cuanto puede usted pagar, si es su único medio de transporte o un segundo automóvil, por cuanto tiempo planea tenerlo, cuanto maneja usted en un año, y otros factores personales. Los automóviles nuevos deben estar libres de defectos y correr bien por años. Estos vienen con garantías estándar mucho más prolongadas que las de los automóviles usados. Los automóviles usados pueden necesitar reparaciones más costosas mucho antes, dependiendo del kilometraje y del mantenimiento que han recibido, pero cuesta menos comprarlos y asegurarlos.

Decida Si Usted Comprará O Arrendará

Los concesionarios y fabricantes anuncian cada vez más el arrendamiento como una alternativa a la compra de automóviles, y los consumidores escogen cada vez más la opción de arrendar. Actualmente, aproximadamente un tercio de los automóviles y camionetas que salen de la sala de exhibición están bajo un arrendamiento. Algunas de las ventajas de un arrendamiento son:



El pago inicial o los otros costos iniciales o adelantados generalmente son menores a los de la compra de un auto;



Sus pagos mensuales son normalmente más bajos que los de un préstamo de automóvil;



Para la mayoría de los arrendamientos, usted no tiene que preocuparse por la reventa del automóvil

más tarde. Cuando usted devuelve el vehículo al final del arrendamiento usted solo es responsable por pagar cualquier cargo de final de arrendamiento.

Por otra parte, también hay desventajas en un arrendamiento:

-  Usted paga una cantidad significativa de dinero para utilizar el automóvil pero este no es suyo al final (a menos que usted tenga y ejercite la opción de comprar el automóvil, lo que pudiera costarle más que haber comprado el automóvil desde un principio);
-  Si usted arrienda un vehículo usado y hay defectuosos persistentes, el vehículo arrendado no está bajo las leyes sobre automóviles usados defectuosos;
-  Puede haber límites en la cantidad de millas que usted puede manejar en el automóvil durante el término del arrendamiento. Si usted excede este límite en millas, usted pagará un recargo. Si la designación de millas no es suficiente, usted debe negociar para obtener una designación de millas más alta;
-  Si usted desea terminar el arrendamiento antes de que este se venza, hay recargos por terminación prematura considerables;
-  Usted podría ser responsable por un pago adicional al final del arrendamiento por kilometraje o recorrido excesivo, o si la compañía del arrendamiento determina que hay desgaste y uso excesivo del vehículo.

Los automóviles nuevos arrendados normalmente están bajo las garantías del fabricante. Los automóviles usados arrendados podrían no tener cobertura bajo ninguna de las garantías del fabricante. Usted debería consultar con el fabricante para verificar la duración y la amplitud de su cobertura. Mientras que la Ley Federal de Arrendamiento a Consumidores y el Reglamento M de la Reserva Federal

requieren que la información sobre los costos, responsabilidades, y términos del arrendamiento estén claramente escritos en el contrato, usted debe leer y entender por completo el acuerdo de arrendamiento antes de firmarlo. (vea www.federalreserve.gov/pubs/leasing/).



Asegúrese de saber si usted está comprando o arrendando un automóvil, y pídale al concesionario que le explique cualquiera de los términos o condiciones del contrato que usted no entienda claramente.

Aún con un arrendamiento, usted debe negociar el precio de “venta” del automóvil — el precio sobre el cual, junto con el valor residual del automóvil, estarán basados los pagos de su arrendamiento. Las habilidades para negociar que son discutidas más tarde también son importantes para obtener un arrendamiento.

Conozca La Diferencia Entre Un Concesionario De Automóviles Usados Y Un Vendedor Particular o Privado

Cuando usted está decidiendo de quién comprará un automóvil, pregúntese lo siguiente:

-  ¿Es un precio justo? Si es muy bajo o muy alto, ¿porqué?
-  ¿Está el automóvil en buenas condiciones, o necesita trabajo?
-  ¿Cuales son las responsabilidades de garantía del vendedor?
-  ¿Tiene el vendedor talleres de reparación?
-  ¿Es conveniente la ubicación del vendedor?
-  ¿Cual es la reputación del vendedor?

Ventas Privadas

Los vendedores privados podrían cobrar menos que los concesionarios por automóviles usados porque ellos no tienen que tener vendedores o mecánicos a quienes pagar, y ellos no tienen las mismas responsabilidades de garantía. Siempre

haga que un mecánico de su confianza revise cualquier automóvil usado que esté considerando comprar.

Los vendedores privados son responsables por la devolución de su dinero bajo la Ley "Lemon Aid Law," si el automóvil no pasa inspección dentro de los primeros 7 días después de la compra y el costo estimado de realizar las reparaciones es más de 10% del precio de compra del automóvil.

Usted también puede exigir un reembolso bajo la Ley de Garantía de Vehículos Usados o "Used Vehicle Warranty Law," si en un período de 30 días después de la compra del automóvil, usted puede probar que un vendedor privado sabía que había un problema serio con el automóvil y actuó de mala fé no diciéndole a usted. Debido a que es difícil de probar, a menudo es muy difícil obtener la devolución de su dinero de un vendedor privado. Además, no se requiere que los vendedores privados reparen los automóviles que ellos venden.

 **Para consejos sobre contratos de venta privados, Vía la paginá 33.**

Concesionarios

Cualquiera que vende o negocia la venta de más de 3 automóviles por año es considerado legalmente un concesionario de automóviles.

En ventas de automóviles usados, los concesionarios deben dar garantías escritas de 30, 60   90 días, dependiendo del kilometraje en el momento de la compra. Mientras que hay algunas excepciones a esta ley (Vía la paginá 56), a los concesionarios no se les permite vender un automóvil tal como est  o "as is." Siempre es una buena idea que un mecánico de su confianza revise cualquier automóvil usado que usted está considerando comprar.

 **Recuerde, a nque los defectos tengan cobertura bajo garantías, algunos concesionarios est n más dispuestos a resolver problemas que otros, y algunos talleres de servicio son mejores que otros.**

Usted también puede utilizar las etiquetas adhesivas de la Guía de Compradores ("Buyers Guide") de la Comisión Federal de Comercio ("Federal Trade Commission") en las ventanillas de automóviles usados. Estas le informan si hay alguna garantía específica del concesionario, o si los automóviles vienen con

"garantías implícitas" solamente.

Descubra si ha habido quejas de consumidores sobre un concesionario y como han sido resueltas comunicándose con su oficina de consumidor local, a la Sección de Información y Quejas de Consumidores del Procurador General al: (617) 727-8400, y al Better Business Bureau. No espere hasta después de haber comprado el automóvil para enterarse de que el concesionario tiene un historial malo o deficiente de satisfacción al consumidor.

 **Los derechos legales descritos en este folleto se aplican a automóviles comprados en Massachusetts, y no en otros estados.**

Lea Los Anuncios De Automóviles Con Cuidado

Los anuncios en la televisión, la radio o en el periódico pueden ser confusos, debido a que la información puede ser incompleta o difícil de absorber de inmediato.

De acuerdo a los reglamentos de autos del Procurador General (940 Código de Massachusetts Reglamentos 5.02), los precios que los concesionarios de automóviles anuncian deben incluir los cargos de transporte y manejo, y los de preparación del vehículo y de documentos. Los precios anunciados no muestran los impuestos, el costo de preparación del título de propiedad, y los cargos por asistencia para registrar el automóvil.

 **Los anuncios de automóviles a menudo dan los costos mensuales del préstamo o arrendamiento, pero el precio total puede estar escrito en letra mucho más pequeña. No busque comprar un automóvil basándose únicamente en el costo mensual; siempre est  consiente del precio total de la transacción.**

Los Anuncios de concesionarios para automóviles usados deben indentificarlos como de demostración, taxis, autos de policía, de arrendamiento o de renta (a veces llamados de programa, flota, o autos ejecutivos) si el concesionario conoce o debería conocer su historial. Los autos usados deben tener números de existencia o inventario que identifican el automóvil anunciado de manera individual.

Si hay cantidades limitadas del automóvil por el precio anunciado, eso debe ser revelado o declarado claramente. Los precios deben incluir todo el equipo estándar a menos que se

especifique de otra manera. Cualquier fecha de vencimiento o cualquier otra condición para el precio anunciado también deben ser incluidas – por ejemplo, si un comprador necesita pagar una cantidad fija como pago inicial para poder comprar el automóvil por el precio anunciado.

✓ **Antes de comprar un automóvil revíselo. Cuando compre un auto usado, usted desea revisarlo para ver si hay algún daño oculto ó si es más viejo de lo que parece. Cuando compre un auto nuevo, usted quiere ver si fué dañado o dañado por vandalismo mientras era enviado al concesionario o en el lote de automóviles.**

✓ **Sea precavido con los anuncios que dicen “costo del concesionario” o “precios de factura.” Estas afirmaciones a menudo son falsas, ya que el concesionario puede recibir dinero del fabricante a través de reembolsos, “retenciones” o cuotas promocionales. Recuerde que el precio anunciado es solamente el punto de partida en sus negociaciones. Sospeche de anuncios de automóviles clasificados que parecen ventas privadas pero que resultan ser de concesionarios. Los concesionarios pudieran estar tratando de evadir sus obligaciones de garantía.**

Evite “Agentes/Corredores de Automóviles”

En los últimos años, conforme mucha gente ha pasado por dificultades financieras, han comenzado a aparecer anuncios ofreciendo ayuda para aquellos que no pueden continuar haciendo sus pagos de automóvil, o aquellos cuyo historial de crédito pobre o malo les evita obtener financiamiento para comprar automóviles.

Los “agentes de automóviles” dicen que ellos pueden ayudarle quitando de sus manos los automóviles que las personas ya no pueden pagar, y haciendo arreglos para que otras personas los compren. En la mayoría de los casos, cuando usted tiene un préstamo o un arrendamiento sobre un automóvil, su contrato le prohíbe transferir el vehículo a alguien más sin el permiso del vendedor o del arrendador. En los tratos ilegales de corredor o agente de automóviles, nunca se solicita ni se obtiene ese consentimiento.

Como persona que tiene el préstamo original usted todavía

es responsable si no se hacen los pagos o el automóvil es dañado, aunque el automóvil ya no esté en su posesión. Como nuevo comprador, usted debe darse cuenta de que el automóvil nunca será suyo, aunque usted haga todos los pagos restantes, debido a que usted no es el comprador o arrendador registrado. ¡En algunos casos, el automóvil puede ser considerado como robado!

Y debido a que los “compradores” no pueden registrar y asegurar el automóvil en su propio nombre, el/ella puede estar manejando bajo el registro o el seguro del dueño original, o violando la ley al manejar sin registro o seguro.





Inspeccionando El Automóvil

Evalúe El Automóvil

Antes de comprar un automóvil revíselo. Cuando compre un auto usado, usted desea revisarlo para ver si hay algún daño oculto ó si es más viejo de lo que parece. Cuando compre un auto nuevo, usted quiere ver si fué dañado por vandalismo mientras era enviado al concesionario o en el lote de automóviles.

Esté preparado(a) para ensuciarse un poco cuando haga una inspección del vehículo. Vístase con ropa de trabajo, y traiga una linterna, un imán, y un trapo o pedazo de tela para limpiarse.

La Carrocería

Ya sea nuevo o usado, usted debería hacerle una revisión cuidadosa al exterior del automóvil. ¿Hay pintura en las molduras y guarniciones? ¿Se ve el color diferente en algunos sitios? ¿Se está pelando la pintura? ¿Están las ventanas y las guarniciones intactas? ¿Están las orillas de las puertas parejas? ¿Están las defensas del automóvil alineadas? ¿Hay ondulaciones en la carrocería cuando usted mira a lo largo del Automóvil? Tome un imán y páselo por la carrocería del Automóvil para saber si hay pasta de relleno en algunos sitios (El imán no se pegará).

Pruebe las puertas, ventanas, y la tapa de la cajuela para ver si se ajustan adecuadamente. Busque áreas oxidadas. Estas cosas le indican si el automóvil has sido dañado y reparado.



Aún los automóviles nuevos pueden haber sido dañados en el camino o en el lote del concesionario.

Si el automóvil es usado, revise la suspensión empujando el automóvil hacia abajo en cada esquina. ¿Baja la carrocería demasiado o rebota de manera excesiva, lo cual podría indicar

que los amortiguadores o los puntales están mal?

Observe las llantas. ¿Son todas del mismo tipo (radiales o parciales "bias")? ¿Que tan usadas están las llantas, y es parejo el desgaste? En un automóvil usado con poco kilometraje, el desgaste excesivo en las llantas puede ser una señal de manipulación del odómetro. El desgaste disperejo de las llantas puede deberse a problemas mecánicos o de la carrocería serios.

Busque Goteras

Acuéstese y, utilizando su linterna, mire debajo del automóvil. Busque charcos o goteras debajo del automóvil. Estas podrían ser señales de fugas de aceite, líquido de transmisión, refrigerante o cualquier otro líquido. También vea si hay algo colgando, suelto o desconectado. Ya que está allí abajo, meta su dedo en el tubo del escape. Un hollín ligero y seco es aceptable; un tizne húmedo o aceite en su dedo puede significar problemas.

El Interior Del Automóvil



En un automóvil usado, puede haber una etiqueta adhesiva en la orilla interior de la puerta del chófer o la esquina superior izquierda del parabrisas mostrando en donde y cuando se le dió servicio por última vez al automóvil y el kilometraje que tenía en ese momento.

Ahora pruebe los asientos delantero y trasero del automóvil. Si el automóvil es usado, usted querrá revisar debajo de los tapetes y de la alfombra en la cajuela para ver si hay secciones oxidadas o señales de parches soldados. Agujeros causados por óxido y grietas en la carrocería pueden hacer que el automóvil sea peligroso para manejarse.

Encienda el motor, pero no lo ponga en posición de arranque. ¿Se encienden las luces de advertencia del tablero? Sospeche si le dicen que la luz está fundida nada más. ¿Funcionan las luces delanteras y las intermitentes? ¿Que tal el claxon y los limpiadores del parabrisas? Revise la radio, el toca cassette o de discos compactos para ver si estos funcionan.

Señales De Manipulación Del Odómetro

Vea el odómetro para ver si tiene estas señales de manipulación:



Este muestra un kilometraje diferente al que le dijeron que tenía el automóvil o al que aparece en los documentos del automóvil;



Parece tener muy bajo kilometraje considerando la edad o la condición del automóvil.

La mayoría de los vehículos utilizados para uso personal deberían tener un promedio 12,000 - 15,000 millas por año;



Los números no están alineados en una línea derecha;



Hay rayas de color atravesando los números de manera horizontal;



Los pedales del acelerador y los frenos parecen estar demasiado gastados para el bajo kilometraje en el odómetro.

Revise El Aceite Y El Tubo De Escape

Cuando esté viendo un automóvil usado, revise el aceite cuando está frío para ver si tiene el color correcto y está al nivel correcto. Si está demasiado oscuro y se ve quemado, o si está tan espeso como melasa, puede que haya problemas mayores con el motor. Ahora encienda el motor. ¿Enciende el motor de inmediato? ¿Suena suave o picado? Acelere el motor de manera rápida una cuantas veces. ¿Arranca o corre de manera cortada o brusca? ¿Un ruido chirriante puede indicar que las bandas se resbalan o están desgastadas.

Deje el automóvil en velocidad de marcha en vacío mientras usted sale y observa el tubo de escape. Si hay humo azul, puede que esté quemando el aceite. Si hay humo negro puede haber combustible sin quemar. Vapor excesivo puede ser señal de que hay una fuga de refrigerante.

Otros Detalles Que Revisar

¿Suena demasiado fuerte el automóvil? Podría haber una fuga en el sistema de escape. ¿Funciona la calefacción? Esta es una necesidad en Nueva Inglaterra ("New England"), pero si usted está comprando un automóvil en el verano, podría no descubrir que tiene un problema hasta que sea invierno. Si el automóvil tiene aire acondicionado, pruébelo, aunque sea en enero. Pruebe todos los sistemas del automóvil incluyendo ventanillas eléctricas, asientos eléctricos y las alarmas. No espere hasta que su garantía se haya vencido para descubrir que hay algo que no funciona.

Pruebe El Automóvil En Carretera



Usted realmente no puede decir si le gusta un automóvil o como funciona sin sacarlo a carretera para hacer una prueba de rodaje. Si el vendedor no le deja manejar el automóvil antes de comprarlo, busque a otro vendedor.

Ahora es el momento de llevar el automóvil a dar una vuelta. Si puede, maneje por una ruta que le permita ir cuesta arriba, dar vuelta en varias esquinas, pasar topes, y manejar sobre un tramo de autopista.

¿Cambia de manera suave la marcha de la transmisión automática o brinca de manera abrupta al cambiar de velocidad? ¿Hay ruidos metálicos fuertes cuando cambia de velocidad a reversa (con su pie en el freno)? Si es una transmisión manual, ¿se hacen los cambios con facilidad o con dificultad? Ponga el freno de emergencia y embraque el pedal o "clutch" lentamente en cada velocidad. ¿Para el automóvil rápidamente, o resbala el disco del pedal/clutch? ¿Escucha ruidos de metales que golpean o rechinidos? ¿Como se sienten los frenos? ¿Se hunde hasta el fondo el pedal del freno, o se atorán los frenos? ¿Hay crujidos o chillidos?

Cuando usted va cuesta arriba, ¿hay golpeteos, cascabeleos, o ruidos profundos en el motor? ¿Tiene suficiente potencia el automóvil?

Al ir cuesta abajo, disminuya la velocidad y después presione el acelerador y vea por el espejo retrovisor. ¿Hay algún rastro de humo azul?

¿Como está la dirección y el manejo? ¿Se jala el automóvil hacia un lado o hacia otro? Pase por unos topes para ver si el automóvil roza el piso o se sacude demasiado fuerte. En la autopista, el paseo debe ser silencioso y suave. Cuando usted se detiene, ¿la marcha en vacío del motor se siente brusca o se para el motor?

Después De La Prueba de Rodaje

Si usted ha hecho una prueba de rodaje con un automóvil usado, mantenga el automóvil encendido cuando regrese de la prueba y revise el líquido de la transmisión. Debe marcar el nivel correcto en la varilla de cala y debe tener un color claro y rojizo. Si el líquido es muy oscuro, espeso, o granuloso, puede haber un problema con la transmisión.

Para vehículos con dirección asistida "power steering", usted querrá revisar el líquido de la dirección también. Busque fugasen el compartimiento del motor o debajo del automóvil

Abra la guantera y busque debajo de los asientos para ver si hay recibos de reparación viejos. Estos le pueden proporcionar información útil acerca de en donde se le dió servicio al automóvil, qué trabajo se le hizo y el kilometraje que tenía en ese tiempo.

Ahora apague el motor. Camine alrededor del automóvil y pateee las llantas. (Usted ha estado deseando hacer esto todo el tiempo) Ya que está en ello, huela a su alrededor para cualquier indicación de frenos calientes, y vea si el motor se sobrecalienta una vez que el ventilador y la bomba de agua están apagados.

Obtenga La Opinión De Un Mecánico



No crea en la palabra del vendedor si este le dice que cualquier problema que usted pudiera notar es menor, o que todo está bien.

Ya sea que usted esté comprando de un concesionario o un vendedor privado, haga que un mecánico de su confianza revise el automóvil en un taller de reparación regular. Puede que haya un pequeño cargo por este servicio pero puede ahorrarle grandes dolores de cabeza y gastos más tarde, en especial si usted está comprando de un vendedor privado, quien no tiene responsabilidad de dar una garantía de reparación automática.

Haga que el mecánico:



Haga una revisión de compresión en el motor;



Revise las juntas, el diferencial (si es que hay uno), las bielas, la presión del aceite, y el sistema de encendido;



Revise el líquido refrigerante para buscar señales de fugas de aceite en el líquido;



Evalúe la batería y el sistema de eléctrico del automóvil;



Quite por lo menos una llanta delantera y una trasera para revisar los frenos;



Levante el automóvil en un montacargas para ver la parte de abajo para buscar fugas, conexiones

sueltas, o problemas con la carrocería;



Revise las mangueras y los líquidos;



Saque el automóvil para una prueba de rodaje para ver si hay ruidos extraños, vibraciones, o cualquier otra señal o síntomas de problemas;



Revise las emisiones.

Algunos talleres tienen equipo de computadora que puede ayudar a diagnosticar la condición mecánica del automóvil.



Cuando usted esté seleccionando un taller de reparación, pida referencias a sus amistades, y busque el símbolo de “ASE,” el cual indica que los mecánicos han sido certificados por el Instituto Nacional de Excelencia en Servicio Automotriz (“National Institute for Automotive Service Excellence”).

Descubrir cualquier problema mecánico o estructural en el automóvil puede influenciar cuanto está usted dispuesto a pagar por el automóvil o si realmente lo quiere comprar después de todo.

Verifique El Historial De Un Automóvil Usado



Confirme la exactitud de la lectura del odómetro y averigüe más sobre la condición y el historial de reparación del automóvil poniéndose en contacto con el dueño anterior del automóvil antes de hacer la compra. La ley de Massachusetts requiere que un concesionario le revele el nombre y la dirección del dueño anterior del vehículo si usted pide esta información.

Cuidado Con Automóviles Defectuosos

Es posible que el automóvil que usted está viendo en el lote del concesionario o en el hogar de un vendedor privado sea un automóvil nuevo o usado defectuoso (conocido como “lemon”). ¿Como lo sabrá?

Automóviles nuevos que fueron comprados originalmente en Massachusetts y que fueron devueltos a los fabricantes bajo la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos “New Car Lemon

Law” pueden ser vendidos por concesionarios en este estado si:



Hay una Notificación de Reventa del Vehículo en la ventanilla delantera derecha del automóvil informando al posible comprador que este es un auto defectuoso;



El comprador firma una copia de la notificación;



El concesionario le da al comprador una copia de la notificación firmada y de cualquier notificación de reventa que hayan firmado compradores anteriores;



El concesionario conserva copias de las notificaciones por cuatro años.

Hay, sin embargo, algunas lagunas legales mayores en la ley. Los automóviles nuevos que fueron comprados en otros estados y devueltos bajo las leyes de automóviles defectuosos de esos otros estados no tienen que llevar las notificaciones de reventa. Hay otra buena razón para indagar sobre el título de propiedad antes de que usted compre el automóvil. Algunos estados “marcan” los títulos de automóviles nuevos que han salido defectuosos; sin embargo, Massachusetts no lo hace.

Si a un fabricante no se le ordenó aceptar la devolución de un automóvil a través del programa de arbitraje de Massachusetts o de una audiencia en corte, pero este aceptó comprar el automóvil defectuoso de manera voluntaria, entonces el automóvil no tiene que ser denominado como anteriormente defectuoso.

Además, no se requiere que los automóviles que son devueltos a los concesionarios bajo la Ley de Garantía de Vehículos Usados “Used Vehicle Warranty Law” desplieguen las notificaciones de “defectuoso” o “lemon” para advertir al siguiente comprador.

Si usted está interesado en un automóvil usado que fue devuelto por ser defectuoso, siempre es buena idea hablar con el dueño anterior. Pregúntele al dueño anterior:



Si el kilometraje que muestra el automóvil es el correcto;



Si el automóvil estuvo involucrado en un accidente y si el daño fue reparado;



Acerca de cualquier defecto que tenga y el historial de reparación del automóvil;



Porqué el automóvil fue cambiado o devuelto al fabricante o concesionario.

Si usted está comprando un automóvil usado de un vendedor privado, el o ella podrían no conocer al dueño anterior. Usted debería preguntar por lo menos por cuanto tiempo esa persona ha sido dueña del automóvil, si ha habido algunos defectos o daños por accidente, que reparaciones se le han hecho, y porqué está en venta el automóvil ahora.



Un concesionario de automóviles debe decirle si un vehículo usado fue un automóvil de demostración, un taxi, automóvil de policía, o un automóvil arrendando o de renta, un vehículo de pérdida total a causa de un accidente, o sumergido en agua, si es que el concesionario tiene o debería tener ese conocimiento.

Obtenga Información De Retirada

Usted quizá también quiera averiguar si ha habido alguna convocatoria de retirada (“recall”) sobre partes o por completo del automóvil que usted está considerando comprar. Usted puede conocer esta información llamando a la línea roja de Seguridad Automovilística “Auto Safety Hotline” operada por la Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en las Autopistas “National Highway Traffic Safety Administration.” El número gratuito es: 1-888-327-4236 (vea www.nhtsa.dot.gov).

Si usted va a llevar el automóvil con un mecánico para que sea revisado antes de que usted lo compre, dele al mecánico la información sobre cualquier convocatoria de retirada sobre el automóvil o partes de este. Si los defectos no han sido corregidos aún, comuníquese con el fabricante para ver si usted califica para obtener reparaciones gratuitas. Esto es especialmente importante cuando usted está comprando un automóvil usado de un vendedor privado, quien tiene una responsabilidad mucho más limitada que la de un concesionario.

También podría haber “boletines de servicio,” los cuales no son una convocatoria de retirada oficial sino memorándums internos de los fabricantes a los concesionarios sobre defectos en los automóviles. Usted tiene derecho a recibir información de un concesionario o del fabricante acerca de cualquier notifi-

cación escrita referente a la existencia de defectos, aunque usted no sea el dueño original del automóvil.

 **Recuerde, hacer su tárea antes de comprar un automóvil le puede ahorrar muchas penas después.**

Mantener una distancia saludable entre usted y el vendedor es importante. Las preguntas del vendedor acerca de su familia, empleo, o cualquier otra información personal que le pida a usted podría no ser solamente un intento de entablar una conversación amistosa; el vendedor quizá esté tratando de determinar cuanto está usted dispuesto a pagar y hacer menos probable que usted haga las preguntas adecuadas acerca del automóvil.

Tenga especial cuidado si usted está comprando el automóvil de un amigo, de un familiar, o del amigo de un amigo. Solamente porque conoce a alguien no garantiza que esa persona tiene conocimiento o que será sincera o verídica sobre la condición del automóvil.



Haciendo El Trato

Utilice Buenas Técnicas de Negociación

Una vez que usted sabe qué automóvil quiere, es tiempo de hablar con el concesionario acerca del precio. Algunas personas disfrutan las negociaciones; otras prefieren evitarlas. Usted puede ahorrarse cientos, o incluso miles de dólares siguiendo unas cuantas reglas básicas de negociación:

-  Conozca por adelantado cuánto puede usted pagar y lo que vale el automóvil;
-  Revise el "Libro Azul" de NADA para encontrar los precios comparables para vehículos usados. Vea Edmunds y otras autoridades en materia de valuaciones o precios de vehículos nuevos;
-  Busque y compare financiamiento de antemano;
-  Recuerde que el concesionario es una persona de negocios, y no es su amigo;
-  Ponga todos sus acuerdos con el vendedor por escrito;
-  No tenga miedo de hacer preguntas si algo no está claro;
-  Aléjese de tácticas de venta de alta presión o de tratos que parecen dudosos por cualquier razón.

Entendiendo Los Intereses Del Comprador Y Del Vendedor

Ya sea que usted esté negociando con un vendedor privado o un concesionario, recuerde que el interés principal del vendedor es venderle el automóvil al precio más alto posible. Por otra parte, su interés es obtener el mejor automóvil que pueda por la menor cantidad de dinero posible.



Siempre enfoque la conversación hacia el automóvil y el precio.

Haciendo Su Oferta

Los concesionarios a menudo hablan de financiamiento, intercambios, o reembolsos al principio de las negociaciones, después aumentan el precio del automóvil para compensar por cualquier reducción de precios. Entre en negociaciones sobre el precio del automóvil que usted quiere primero; si el concesionario le pregunta sobre financiamiento o el intercambio de su automóvil viejo, dígame que usted aún no ha decidido. Y nunca le dé al vendedor su mínimo aceptable o el precio más alto que está dispuesto a pagar de inmediato, ni actúe como si estuviera fascinado con el automóvil — su ventaja y poder de negociación desaparecería en un instante.



No tenga miedo de pedirle al concesionario que incluya algunos extras como parte del trato, como una llanta de repuesto, una garantía extendida gratis, o equipo mejorado para el automóvil.

Usted debe hacer la primera oferta, sin importar lo que el concesionario esté pidiendo por el automóvil en un anuncio o el precio de la etiqueta adhesiva ("sticker"). Basado en las guías de precios que usted ha consultado y en los anuncios en los periódicos locales, haga una oferta que usted piensa es razonable basada en el costo del concesionario y no el precio de la etiqueta adhesiva. Pero no olvide dejarse un espacio para la negociación.

Si el concesionario no acepta su oferta inicial, pídale una contraoferta — no deje que el concesionario aumente su oferta inicial sin que antes le de una contraoferta a usted primero.

La regla general es incrementar su primera oferta en una cantidad que no sea mayor de la mitad de la diferencia entre su oferta inicial y la contraoferta del concesionario, pero utilice su criterio. Lo más importante que debe recordar es que no debe aumentar su oferta demasiado rápido.



Un concesionario puede decir que el auto se ofrece a ese precio solo por ese día, pero eso a menudo no es cierto. No es poco común que el concesionario le llame de nuevo con una mejor oferta después.

Su mejor herramienta para la negociación es su habilidad de retirarse. Si usted piensa que el precio es demasiado alto, o que el concesionario no está dispuesto a darle la información que usted quiere, o siente que está bajo demasiada presión, levántese y váyase. Usted siempre puede regresar más tarde, y puede aumentar su poder de negociación al dejarle saber al concesionario que usted está viendo otros automóviles y que ha encontrado un mejor precio en otro lugar.



No entre en negociaciones sobre la base de la cantidad del pago mensual — eso solamente le evita enfocarse en el precio total de compra. Pagos mensuales más bajos — que se hacen durante un periodo de tiempo mucho más largo — pueden resultar en el pago de una cantidad mucho mayor de lo que realmente vale el vehículo.

Esté Consiente De Las Estrategias De Negociación Del Concesionario

Los concesionarios han desarrollado estrategias elaboradas para darles ventaja en las negociaciones:

El vendedor le dice que el supervisor tiene que aprobar su oferta y lo deja solo por varios minutos.

Esto se hace para hacerlo sentirse ansioso por obtener el automóvil y darle a usted la impresión de que su oferta es demasiado baja. Para contrarrestar esta estrategia, pida hablar con el supervisor directamente, o vaya a caminar. Si usted comienza a actuar de manera desinteresada, el vendedor regresará rápidamente. Además, si usted está con un amigo(a) no hable sobre el trato mientras el vendedor no está. Las paredes "oyen" y pueden escuchar lo que usted dice sobre el precio.

El vendedor se va y otro vendedor se hace cargo de las discusiones. O un Segundo vendedor se une al primero para hablar con usted.

Esto puede ser un intento para inciar las negociaciones de

nuevo después de que usted ya lleva una cierta ventaja o para incrementar la presión sobre usted. Insista en terminar las negociaciones con el vendedor original y/o el supervisor. Y recuerde que su mejor defensa en contra de las tácticas de ventas de alta presión es retirarse.

El concesionario le dice que se lleve el automóvil “en ese momento,” antes de que usted se haya comprometido con el trato o mientras la solicitud para el préstamo aún está pendiente.

Si el préstamo no pasa o el concesionario trata de cambiar los términos del contrato, usted se podría sentir obligado a quedarse con el automóvil porque ya está en su posesión. Debido a que el automóvil no puede ser asegurado o registrado en su nombre hasta que el trato se haya concluido, podría haber problemas de responsabilidad legal si a usted le dan una infracción por violación a las leyes de tránsito, o resulta envuelto en un accidente, o si el automóvil es robado o destrozado.



No acepte la entrega física de un automóvil hasta que todos los acuerdos se hayan hecho y la documentación del vehículo haya sido finalizada.

Es contra la ley que usted utilice las placas del concesionario, excepto durante una prueba de rodaje. Si el concesionario le sugiere esto, o se rehusa a mostrarle el título de propiedad del vehículo, aléjese — ¡de inmediato! Bajo las leyes y reglamentos del estado, un concesionario debe entregarle el título de propiedad a usted o al prestamista, cuando usted acepta la entrega del automóvil. No tener título es una señal de alerta — el automóvil puede tener préstamos sin pagar pendientes, o algún otro problema, como un título perdido. ¡Encuentre otro automóvil!

Considere Qué Equipo Adicional Va A Comprar

No solamente está usted negociando el precio base de un automóvil, sino que en una venta de concesionario puede haber opciones o equipo instalado por el fabricante o el concesionario que discutir. Usted no tiene que quedarse con esas opciones o equipo adicionales si no lo desea, y usted debe recordar que los precios del equipo adicional son negociables.

Opciones Y Equipo Adicional

Algunos concesionarios tratan de hacer un requisito para la venta que los compradores paguen por el equipo adicional y otras opciones extras. Esta práctica conocida como “embalaje de opciones” o “option packing,” es ilegal en Massachusetts. Usted debe tener el poder de ordenar un automóvil nuevo con cualquier característica o equipo que usted desee, dependiendo de cuales opciones y combinaciones de opciones están disponibles del fabricante.

Las opciones que vienen del concesionario, tales como protección contra oxidación, sellador para la pintura, protección de tela, contratos de servicio extendido para el automóvil, y dispositivos de protección contra robo son artículos que dan grandes ganancias a los concesionarios. Estos quizá no sean necesarios y quizá no valgan lo que el concesionario está pidiendo. Por ejemplo, la mayoría de los automóviles nuevos ya vienen con garantías del fabricante contra oxidación prematura o pintura defectuosa. Asimismo, puede que no tenga mucho sentido aplicar protección contra la oxidación a un automóvil usado que quizá ya está oxidado.

Investigue cuanto costarían estas opciones si las compra en otra parte antes de decidir si va a comprarlas del concesionario.

Contratos De Servicio Extendido

Los contratos de servicio extendido, también conocidos como garantías extendidas o prolongadas, son opciones que pudieran cubrir reparaciones por un periodo de tiempo más largo o de manera más completa que la garantía habitual del fabricante o del concesionario. Estas varían en precio, en tiempo de cobertura, número de millas, y las refacciones o partes y la mano de obra que cubren.

No todos los contratos de servicio extendido son iguales. Asegúrese de saber exactamente que está cubierto bajo el contrato antes de que usted decida si va a comprar un contrato de servicio extendido.

Los contratos de servicio extendido pueden duplicar una gran parte de la cobertura que usted ya tiene bajo la garantía del concesionario o del fabricante. Usualmente hay muchas restricciones, limitaciones, y exclusiones para la cobertura. Cuando usted está considerando la posibilidad de obtener un contrato de servicio extendido:



Evalúe el costo. Muchos contratos son caros, \$1000 o aún más;



Determine por cuanto tiempo planea tener el automóvil y qué posibilidades hay de que necesitará reparaciones dentro del periodo de cobertura;



Evalúe si la garantía general del fabricante o del concesionario ya le proporciona la cobertura necesaria;



Esté consiente de que normalmente hay un deducible, que varía entre \$25 y \$100, que usted debe pagar por cada reparación hecha bajo la cobertura;



Revise el contrato, y no únicamente el folleto que resume la garantía, para saber exactamente qué tiene cobertura y qué no tiene cobertura;



Averigüe que es lo que tiene que hacer usted para obtener servicio bajo la garantía. Por ejemplo, ¿está disponible la compañía para llamadas sin cargos, 24 horas al día, para responder si usted necesita reparaciones de emergencia?

En ocasiones las garantías extendidas no cubren ciertas partes o refacciones si estas fallan debido a problemas con otras partes del automóvil que no tienen cobertura en el contrato. También, los servicios de “diagnóstico” necesarios para determinar cuál es el problema con el automóvil podrían no estar cubiertos bajo la garantía extendida.

Puede haber requisitos irracionales pidiendo que usted proporcione comprobantes de mantenimiento regular antes de que los problemas que tiene con el automóvil estén bajo cobertura. En algunos casos, el pago por los servicios bajo contrato se hará directamente a los talleres de reparación “participantes” únicamente. Quizá usted mismo tenga que pagar la cuenta y después buscar el reembolso de la compañía de garantía.



Una garantía extendida comienza el día de la compra del vehículo, aunque la garantía del fabricante o la Garantía de Vehículos Usados mandada por la ley debe ser utilizada antes de que la garantía extendida pueda ser utilizada para financiar una reparación.

Normalmente las garantías extendidas son administradas o

proporcionadas por “terceras compañías,” y no los concesionarios ni los fabricantes. Debido a que las garantías no son pólizas de seguro, no están respaldadas por ningún fondo para proteger a los consumidores si la compañía deja de funcionar o cierra. En ese caso, quizá no sea posible obtener cobertura para las reparaciones ni lograr que se reembolse el pago de la garantía.

Otra cosa de la que usted debe estar consiente es que la mayoría de las garantías extendidas pueden ser canceladas en cualquier momento y se puede obtener un reembolso prorrateado de acuerdo al tiempo que haya pasado desde que entró en efecto la garantía. Es importante que sepa que en ocasiones el reembolso se calcula basado en la cantidad que el concesionario le pagó a la compañía por el contrato, y no en la cantidad que usted le pagó a concesionario.

No es poco común que los concesionarios dupliquen el costo de los contratos de servicio extendido cuando se los venden a los consumidores. Debido a que es tan lucrativo, el concesionario puede tratar de presionarlo(a) para que compre un contrato de servicio. Es importante que sepa que el concesionario no puede obligarlo(a) a comprar un contrato de servicio como parte de la venta del automóvil.

Opciones de Financiamiento

Si usted obtiene un préstamo para comprar un automóvil, usted normalmente paga un porcentaje del costo del automóvil por adelantado como pago inicial. Los prestamistas generalmente requieren esto por dos razones — para demostrar su compromiso con el trato, y para abordar el hecho de que el valor al por menor del automóvil es más alto que el valor de venta al por mayor.

Los prestamistas tienen guías específicas que les indican cuanto puede usted pagar realmente — información que es útil cuando usted está buscando un automóvil. Aquí hay algunas de las cosas que ellos toman en cuenta:



Su historial de pago en otras obligaciones financieras;



Más de un año en su empleo actual;



No más de la mitad de sus ingresos brutos comprometidos para gastos fijos, como renta, préstamos y otras tarjetas de crédito.

Algunos prestamistas pueden poner un énfasis diferente en cada uno de estos factores, por lo cual siempre debe averiguar con más de un prestamista o entidad de crédito si usted tiene problemas en cualquiera de estas áreas. Explique sinceramente cualquier dificultad que haya tenido en el pasado.

Si usted ya buscó financiamiento, usted sabe si el banco o la entidad crediticia está dispuesta a prestarle dinero, cuánto puede usted obtener como préstamo, y bajo qué tasa de interés. Tener esa información le permite actuar con rapidez para afianzar un buen trato. Si usted está viendo automóviles en lotes de concesionarios, usted puede comparar el financiamiento que ellos pueden ofrecerle con el que usted puede obtener por su propia cuenta.

 **Cuando el concesionario obtiene financiamiento para usted, el o ella generalmente obtiene como ganancia uno o dos puntos del porcentaje de la tasa de interés del préstamo por parte del prestamista.**

Usted podría obtener una mejor tasa de interés usted mismo(a). Por otra parte, usted quizá necesite la ayuda del concesionario si usted tiene mal crédito y no puede encontrar a un prestamista que le dé un préstamo.

 **Sea precavido y desconfíe de los anuncios o las declaraciones del concesionario que dicen “todas las solicitudes de crédito serán aceptadas.” Aunque un concesionario anuncie que todas las solicitudes de crédito serán aceptadas, esto no significa que serán aprobadas o que se aprobarán con una tasa de interés que usted puede pagar. Usted también debe desconfiar de los anuncios que ofrecen financiamiento aunque usted “no tenga crédito, tenga crédito lento o reducido, o crédito malo.” El concesionario quizá pueda obtener financiamiento para usted, pero este puede ser con una tasa de interés alta o bajo otros términos que serán difíciles de cumplir para usted. Por la misma razón, desconfíe de las compañías de financiamiento que ofrecen préstamos a individuos de alto riesgo quienes no son considerados para préstamos por los bancos.**

Entienda El Costo Del Crédito

Las leyes federales y estatales requieren que el prestamista revele o le muestre claramente todos los costos y términos del financiamiento por escrito a usted antes de que firme el contrato del préstamo. Lea la información cuidadosamente, buscando lo siguiente:

-  El precio de venta del automóvil;
-  La cantidad de ese precio de venta que usted está obteniendo como préstamo (llamado el principal);
-  La tasa porcentual anual (tasa de interés);
-  La cantidad total de los cargos de financiamiento que usted pagará por el préstamo;
-  La cantidad total del préstamo (principal más interés);
-  Programa de pagos (cantidad del pago mensual, número total de meses, fechas en que se vencen los pagos).

¡Usted también podría ser responsable por las cuotas por pagos atrasados o los costos de cobranza si usted no paga a tiempo! Todos esos términos deberán estar explicados con detalle en el acuerdo de financiamiento.

Ya sea que usted obtenga financiamiento a través de un concesionario o directamente de un prestamista, compare las cantidades del pago mensual y el costo total del financiamiento a los cálculos de su propio presupuesto — usted sabe mejor que nadie cuánto puede pagar. Si un prestamista o concesionario trata de hacer que usted pague más de lo que usted siente que puede pagar cómodamente, retírese. Usted quizá quiera obtener un préstamo menor o intentar obtener un préstamo con alguien más.

 **Recuerde que los préstamos se establecen para que al principio, la mayoría de su pago se aplique más al pago de interés que a la cantidad principal.**

Los préstamos de automóviles también se han hecho más largos — aunque 3 años era lo más común, ahora los préstamos se hacen por términos de 4-6 años. ¿Cuanto valdrá el

automóvil al final de ese plazo? ¿Durará el auto todo ese tiempo? ¡No sin mantenimiento!

Cuando usted obtiene un préstamo el prestamista es propietario del automóvil, no usted. Si usted pierde su empleo, padece alguna incapacidad, se lesiona durante un accidente, o de alguna otra manera usted no puede hacer sus pagos mensuales — usted arriesga que el auto sea recuperado (“repossessed”). Cuando su automóvil es recuperado o recobrado por la compañía de financiamiento.

Si usted se atrasa en sus pagos y el automóvil es recuperado, o si vende el automóvil antes del tiempo fijado para concluir el préstamo — usted podría no obtener suficiente dinero en la reventa para pagar completamente el préstamo, dejándole enganchado con la diferencia entre el precio de reventa y la cantidad restante del préstamo. Por lo tanto, cuando busque financiamiento para la compra de un automóvil, pregúntese:



¿Por cuánto tiempo planeo conservar el vehículo?



¿Cuál es la cantidad más grande que puedo pagar como pago inicial para reducir la cantidad del préstamo que estoy obteniendo? Un pago inicial grande reducirá la cantidad financiada y su pago mensual.



¿Cuál es la tasa de interés más baja que puedo obtener?



¿Cuál es la mayor cantidad que puedo pagar cada mes para pagar el préstamo lo más pronto posible?

Seguro de Crédito

El concesionario o el prestamista pudieran preguntarle si usted desea comprar un seguro de vida o de discapacidad para crédito. Estos tipos de seguros para crédito cubren los pagos del préstamo si usted muere, o se enferma o queda incapacitado, pero estos solamente cubren los pagos por un periodo de tiempo limitado, y no indefinidamente.

A usted no pueden obligarlo a comprar un seguro de crédito cuando obtiene un préstamo. Usted ya podría tener cobertura por medio de su propia póliza de seguro de vida o puede tener ahorros adecuados para cubrir sus pagos en una emergencia. Un seguro de crédito es un gasto adicional, y es aún más caro si usted está pagando cargos de financiamiento sobre el seguro. Así que piense cuidadosamente si tiene sentido comprar un seguro de crédito.

Arrendando Su Automóvil

Un arrendamiento le proporciona a los consumidores una alternativa a financiar la compra de un automóvil. Cuando usted arrienda un automóvil, usted está pagando por el uso del automóvil por un periodo de tiempo. Durante el término del arrendamiento, usted no es dueño del automóvil aunque usted normalmente es responsable por el mantenimiento y de asegurar el automóvil. Aunque un arrendamiento no es adecuado para todos, este le proporciona una alternativa al financiamiento si usted no tiene mucho dinero para el pago inicial, si sabe cuantas millas estará manejando durante el término del arrendamiento, y su presupuesto solo le permite un pago mensual bajo para el automóvil.

Entienda El Costo Y Los Términos De Un Arrendamiento

Las leyes federales y los reglamentos requieren que el arrendador (la compañía que le está rentando el automóvil a usted) le revele de manera clara y visible un cierto número de términos importantes del arrendamiento antes de que usted firme el acuerdo de arrendamiento. (Vea el folleto del Systema de la Reserva Federal: “Consejos Para Arrendar un Vehículo: Una Guía del Consumidor.”) Como con cualquier contrato o documento importante, usted debe tomar tiempo para leer cuidadosamente el contrato completo y asegurarse de que entiende los términos.

Hay términos específicos que deben ser divulgados en el acuerdo de arrendamiento, separados de los otros términos del contrato de arrendamiento. Estos deben aparecer en un documento que usted puede llevarse consigo:



Una lista detallada de la cantidad que se tiene que pagar por adelantado al firmar el arrendamiento;



El número, la cantidad, y las fechas de vencimiento o periodos de pago y la cantidad total de todos los pagos que se deben durante el término del arrendamiento;



La cantidad total de otros cargos detallados por el tipo de cargo y la cantidad que no están incluidos en los pagos periódicos, tal como una cuota por disposición;



La cantidad total que usted pagará al final del arrendamiento;



Una explicación paso-a-paso de como se calculó su pago periódico incluyendo la divulgación del costo capitalizado en bruto (el valor negociado del automóvil y cualquier artículo pagado durante el término del arrendamiento), la reducción del costo capitalizado (el pago inicial adelantado, incluyendo el valor del reembolso o del automóvil de intercambio) y el cobro de arrendamiento (comparable al costo o cargo de financiamiento en una venta financiada);



Una notificación de que usted quizá tenga que pagar un cargo considerable, hasta de varios miles de dólares, si usted termina el arrendamiento prematuramente;



Una notificación de las medidas que se utilizarán para determinar si el automóvil está sujeto a un cargo por recorrido y desgaste excesivo al final del arrendamiento. El arrendamiento también debe especificar la cantidad o el método para determinar cualquier cargo por exceso de millas;



Si hay una opción para comprar el automóvil al final del arrendamiento, el documento debe revelar el precio de compra o el método para determinar el precio de compra al final del arrendamiento.

Otras notificaciones no necesitan darse por separado, así es que usted tendrá que leer detalladamente el acuerdo de arrendamiento completo para verlas. El arrendador debe revelar, entre otros términos, cualquier condición bajo la cual ya sea usted o el arrendador pueden terminar el arrendamiento y la cantidad de (o la descripción del método para determinar la cantidad de) cualquier recargo por terminación prematura que usted tendría que pagar; una declaración acerca de quien es responsable económicamente por el mantenimiento del automóvil durante el término del arrendamiento; una declaración de las medidas que el arrendador utilizará para determinar si se impondrá un cargo por recorrido y desgaste excesivo al final del arrendamiento; y la información sobre cualquier recargo por incumplimiento, falta de pago, o pagos atrasados.

Las notificaciones requeridas deben darle suficiente información para comparar ofertas de arrendamiento. Si usted decide arrendar un automóvil, siempre es inteligente comparar todos los términos del arrendamiento para determinar cuál arren-

damiento es mejor para usted. Aunque un arrendamiento puede tener un pago mensual más bajo, este pago puede hacerse por un periodo de tiempo más prolongado, requiriendo que usted pague más por la duración del arrendamiento.

Entienda El Contrato De Venta o Arrendamiento

Cuando usted compra o arrienda un automóvil, debe haber un contrato escrito que explique en detalle todos los términos entre usted y el vendedor o arrendador.



No firme ningún documento que tenga espacios en blanco. Llene todos los espacios, o escriba “no es aplicable” (“not applicable”) en esos espacios. A usted le deben dar una copia del acuerdo de financiamiento o arrendamiento que usted firme — esto es aparte del acuerdo de compra de vehículo motorizado.

Contratos Entre Particulares

En una venta privada, usted no necesita un contrato elaborado. Sin embargo, debe haber un recibo de venta, que puede estar escrito a máquina o a mano, que incluye:



La fecha de la venta;



El año, la marca, el kilometraje, y el número de identificación de vehículo del automóvil (este se puede encontrar en el título de propiedad o encima del tablero);



La lectura del odómetro;



La cantidad de dinero que se pagó y el método de pago (en efectivo o cheque);



Cualquier condición o promesa;



Una lista de cualquier defecto serio que sea del conocimiento del vendedor;



Los nombres, direcciones, números telefónicos, y las firmas del vendedor y el comprador.

Asegúrese de que el nombre en el título de propiedad es el

mismo que el del vendedor.

Todos los vendedores deben divulgar el kilometraje actual de los automóviles. El vendedor debe indicar en el título de propiedad si el odómetro ya dió la vuelta y comenzó de cero de nuevo, o si el kilometraje expuesto en el odómetro no es exacto.



No acepte un título de propiedad del vendedor si el kilometraje no está escrito en el documento y/o el título no está firmado.

Depósitos En Ventas Privadas

Cuando usted le da a un vendedor privado un depósito para que le aparte un automóvil, no dé por hecho que usted puede obtener la devolución de su dinero si usted cambia de parecer. Si el vendedor está de acuerdo en devolverle su depósito, ponga este acuerdo por escrito.

Contratos De Concesionarios

Los concesionarios utilizan formularios llamados "Acuerdos de Compra de Vehículos Motorizados." Mientras que estos son bastante parecidos, estos no siempre son idénticos, por lo cuál es muy importante que usted lea el contrato y entienda todos sus términos. Usted puede estar agotado después de negociaciones difíciles, pero no se deje apresurar o intimidar para firmar el contrato antes de que usted haya tenido la oportunidad de leerlo.



Una vez que usted y el concesionario firmen el contrato y usted reciba una copia de este, ambos están obligados por ese acuerdo.

Antes de firmar en la línea punteada:



Lea el contrato con cuidado, de preferencia usted solo y no mientras el concesionario o el vendedor están sentados frente a usted. Si usted lo prefiere, pregúntele si se lo puede llevar a casa para leerlo. Si el concesionario se niega, eso debe prevenirlo de entablar más negociaciones o transacciones con el concesionario;



Asegúrese de que usted entiende todo. Si algo no está claro o usted piensa que no está correcto, pregúntele al concesionario;



No tenga miedo de decir que usted desea que se cambie algo en el acuerdo si no refleja correctamente el acuerdo verbal;



Asegúrese de que todo está incluido.

Si se supone que el trato incluía un contrato de servicio gratuito ¿está eso anotado en el contrato? Si el trato depende de su habilidad para obtener financiamiento, o de que el financiamiento esté disponible a un cierta tasa de interés, ¿dice eso por escrito? Si el concesionario acordó hacer ciertas reparaciones antes de que usted se lleve el automóvil, ¿están estas escritas? Asegúrese de que todos los términos que usted ha negociado y acordado estén escritos en el contrato.

Cuotas De Documentación

La cantidad que el concesionario puede cobrarle por ayudarle a preparar la documentación del título de propiedad está fijada por la ley de Massachusetts en \$5. Sin embargo, no hay límite sobre cuanto le puede cobrar por otros servicios, tales como preparar el acuerdo de financiamiento, conseguir que la solicitud de registro sea sellada por su agente de seguros, o ir al Registro de Vehículos Motorizados en su lugar.

Cuando usted ve "cuotas de documentación" por documentos no especificados, no sea tímido para cuestionar esas cuotas y preguntar por una descripción detallada. Mientras que los concesionarios pueden estar justificados al pedir alguna compensación por este trabajo, las cuotas son con frecuencia muy altas. Trate de negociar una cuota más baja.



Usted puede ahorrar algo de dinero al ir usted mismo con su agente de seguros y al Registro de Vehículos Motorizados, si usted tiene el tiempo para hacerlo.

Depósitos En Ventas De Concesionarios

A usted le pueden pedir que deje un depósito para apartar el automóvil, aún antes de que usted haya llegado a un acuerdo sobre todos los detalles de la compra o de que su financiamiento haya sido aprobado.

Usted debe estar consiente de que quizá el concesionario no esté obligado a devolverle su depósito si usted decide cancelar el trato y si:



Usted y el concesionario han firmado el contrato y;



El contrato tiene una sección especial en la primera página, bloqueada claramente, que especifica las circunstancias bajo las cuales el concesionario se quedará con su depósito;



La cantidad específica en dólares está escrita y;



Usted pone sus iniciales en esa cláusula, la cual está separada de su firma al calce del contrato.

No ponga ningún depósito en un automóvil a menos y hasta que usted esté pensando seriamente comprar el automóvil.



Haga que su depósito sea la cantidad más baja que esté dispuesto a aceptar el concesionario en caso de que usted tenga que perderlo.

El Derecho de Cancelar Del Comprador

Mientras que no hay ningún periodo de enfriamiento automático para cancelar un acuerdo de compra de vehículo motorizado, en algunas situaciones el comprador sí tiene derecho a cancelar el contrato y recibir un reembolso completo de cualquier dinero que haya pagado:



Cuando el contrato no ha sido firmado aún por un representante autorizado del concesionario;



Si el acuerdo “dependía” de que se obtuviera financiamiento o de otros términos que no ocurrieron después de intentos razonables para cumplir los requisitos;



Cuando el concesionario intenta entregar un automóvil que no se ajusta al contrato;



Si el concesionario no entrega el automóvil dentro del tiempo especificado en el contrato o, si no se prometió un periodo de tiempo específico, en un lapso de 8 semanas (a menos que el retraso sea causado por actos fuera del control del concesionario y el fabricante).

Si usted ordena un automóvil y este le es entregado con opciones que usted no desea o sin una característica prometida, usted puede cancelar el contrato, o usted puede negociar

un nuevo acuerdo, si así lo desea. Si le prometieron reparaciones en un automóvil usado antes de entregarlo y estas reparaciones no se hacen, usted no está obligado a llevarse el automóvil.



Recuerde, una vez que el automóvil está en su nombre, es mucho más difícil cancelar el contrato y obtener la devolución de su dinero.

Comprando Un Automóvil Por El Internet — Consideraciones Especiales

La gran mayoría de los web sites para la compra de automóviles no le permitirán a usted comprar el automóvil directamente conectado al Internet. En vez de vender automóviles directamente, estos web sites pueden proporcionarle información sobre marcas de vehículos, modelos y paquetes de opciones, así como detalles sobre el precio de vehículos.

Muy pocas compañías venden vehículos exclusivamente por un web site del Internet y después le entregan el vehículo al consumidor. La gran mayoría solamente le permiten al automovilista escoger un vehículo, solicitar ofertas de los concesionarios del área, y después finalizar la transacción en el concesionario mismo. Mientras que ambas opciones de compra pueden ser convenientes, estas plantean algunas cuestiones interesantes sobre que leyes de protección al consumidor pudieran aplicarse a la venta.



El Internet es un dominio relativamente nuevo, y nuestros tribunales están contestando continuamente preguntas legales sobre las leyes que aplican a las ventas de Internet.

Para protegerse cuándo esté comprando un vehículo por medio del Internet, tenga en mente los siguientes consejos:



Verifique la identidad del vendedor antes de hacer negocio con este. Identifique la compañía o el nombre del vendedor privado y su dirección física, y número de teléfono.



Averigüe acerca de la reputación del vendedor. Póngase en contacto con la Oficina del Procurador General (“Attorney General”) y el Better Business Bureau en su estado y en el estado del vendedor

para averiguar si el vendedor tiene un historial de quejas. Esté consiente de que un vendedor sin quejas no garantiza que el vendedor es legítimo.



Entienda los términos y condiciones de la venta. Pregunte como y cuándo el automóvil será entregado, y averigüe cuales son las reglas de devolución del vendedor. Sepa cuáles son sus obligaciones si usted no está satisfecho con el automóvil o ha comprado un automóvil defectuoso ("lemon").



Obtenga información escrita sobre cualquier garantía que tenga el vehículo. Pregunte cuáles son los procedimientos a seguir con las reparaciones que se necesitan o cualquier otro problema que pudiera surgir.



Completando La Compra

La Importancia De Los Títulos De Propiedad De Automóviles

El "certificado de título" es el documento que declara quien es el propietario del vehículo. Antes de que usted acuerde comprar o arrendar un automóvil, pida ver el título y examínelo muy de cerca. No compre o arriende un automóvil usado si el vendedor no puede presentar el título de propiedad. Esta es una señal de alerta que indica que quizá el automóvil aún no está pagado, o que está siendo vendido o arrendado sin el permiso del propietario.

Si usted está comprando de un vendedor privado, el nombre en el título de propiedad debe ser el mismo que el nombre del vendedor. Si no es así, pregunte porque no, y averigüe si el vendedor está autorizado por el propietario actual para vender el vehículo.

En una venta o arrendamiento de concesionario, el nombre en el título de propiedad puede ser el del propietario anterior o del concesionario. Si el título está a nombre del concesionario, pregunte porqué. El automovil pudo haber sido negociado con ese concesionario por medio de otro concesionario, quien decidió no venderlo por alguna razón, o el automóvil pudo haber sido comprado en una subasta. Si el nombre del propietario anterior no aparece en el título, es mucho más difícil rastrear el historial del automóvil.

Cuando usted examine el título de propiedad:



Revise que los números estén claros y no estén alterados o se les hay añadido algo a los números;



Compare el kilometraje anotado en el título con

las millas que aparecen en el odómetro — si el número de millas en el automóvil es menor al kilometraje anotado en el título, el odómetro pudo haber sido “echado atrás” o alterado;



Asegúrese que no hay un tenedor de gravámen o “lienholder” nombrado en el título. El tenedor de gravámen (un banco, unión de crédito, compañía financiera) retiene el título del vehículo hasta que se hacen todos los pagos. Si un tenedor está nombrado al frente del título, asegúrese que el tenedor ha firmado el título en donde se indica para “liberar el gravámen” que hay sobre el vehículo;



Vea el Número de Identificación del Vehículo o “Vehicle Identification Number” (VIN) — los 17 dígitos y letras escritas en la pequeña placa metálica que usted puede ver a través parabrisas del lado del chófer o vea la orilla interior de la puerta del lado del chófer — y compárelo con el que está escrito en el título de propiedad. Si estos no coinciden, el título no le pertenece a ese automóvil. Tome nota que si un estado emitió un VIN de reemplazo para un automóvil de salvamento o que fué robado anteriormente, la visagra de la puerta delantera del chófer tendrá las dos letras del nombre del estado y 6 dígitos.

Bajo los Reglamentos de Vehículos Motorizados del Procurador General, usted debe recibir el título (o debe ser enviado al tenedor de gravámen) en la fecha de entrega del automóvil. Los concesionarios en ocasiones tienen problemas para obtener el título del automóvil sobre el cual están liquidando el préstamo del propietario anterior. No acepte la entrega de un automóvil sin título — esto puede significar que el automóvil tiene un préstamo sin pagar en otro estado, o algunos otros problemas, los cuales puede tomar tiempo resolver. Un título faltante es una señal de alerta. No se lleve el automóvil a casa.



No permita que el concesionario le deje manejar con placas de concesionario hasta que llegue el título. No acuerde cambiar las fechas de la documentación hasta que el título esté disponible

Si el concesionario le está vendiendo un vehículo para el cuál este no tiene título de propiedad, puede que pasen semanas o incluso meses antes de que usted pueda registrar el vehículo. Usted debe exigir que le devuelvan su automóvil de intercambio hasta que el título de propiedad llegue (o cancele el trato).



Usted debe solicitar un nuevo título en un lapso de 10 días después de la compra.

Título de Salvamento

Si usted ve la palabra “SALVAGE” (SALVAMENTO) en un título, tenga mucha precaución. Los títulos de salvamento deben expedirse cuando una compañía de seguros ha declarado que el vehículo es una pérdida total a causa del fuego, vandalismo, choque, robo, inundación, o por cualquier otra causa.

Una clasificación de “salvamento” es permanente y siempre permanece como parte del historial del vehículo. El término “Salvamento” puede ser modificado por la palabra “reconstructed” (reconstruido) si el automóvil ha sido reparado o reconstruido y ha pasado por una inspección por parte del Registro de Vehículos Motorizados. Sin embargo, esta inspección es solamente para asegurar que no se utilizaron partes robadas en la reconstrucción, y no significa que el vehículo es seguro o que está en buen estado. Para determinar el buen estado de un vehículo, usted debe llevar el vehículo a una estación de inspección autorizada y pasar la inspección de seguridad y de niveles de emisión requerida cada año. También es aconsejable llevar el vehículo con un mecánico de su confianza antes de que se comprometa a comprarlo.

Usted no puede registrar un vehículo con un título de salvamento, sin solicitar un título de “reconstruido” o “recobrado – robo,” después de pasar por el proceso de inspección de título de salvamento.



Las pérdidas totales de otros estados podrían no tener títulos de salvamento — otra buena razón para rastrear el historial del automóvil y hacer que el automóvil sea revisado por un mecánico.

Cualquiera que “arma de nuevo” un vehículo soldando los marcos o las carrocerías unitarias de dos o más vehículos también debe aplicar al Registro para pasar por una inspección, y obtener un título de “reconstruido” para el vehículo. Los vehículos compuestos no tienen que haber sido vehículos de pérdida

total. Por lo tanto, usted podría ver un título que indica “reconstruido-salvamento” o simplemente con título de reconstruido. Ambos indican que el vehículo ha sido inspeccionado para detectar el uso de partes robadas, pero no indican que haya habido una inspección para seguridad o acondicionamiento para carretera.

El mejor consejo es mantenerse alejado de vehículos de salvamento o reconstruidos. Sin embargo, si los costos dictan que usted compre uno de estos vehículos, asegúrese de hacer que un mecánico calificado y una estación de inspección hagan una revisión o inspección detallada y que prueben el vehículo antes de que usted se comprometa a comprarlo.

Subastas, Vehículos De Salvamento, Ventas En “Consignación”, “Arrendamientos” De Vehículos Usados

Aunque la ley de garantía de vehículos usados declara que cualquiera que vende más de 3 vehículos en un año de calendario es un “concesionario” con el objeto de proporcionar garantías a los consumidores compradores, concesionarios sin escrúpulos persisten en su intento por sortear o evitar proporcionar las garantías apropiadas. Ellos efectuarán “subastas,” venderán vehículos de salvamento reconstruidos “tal como está” o “as is,” ofrecerán vehículos “en consignación” en nombre de un amigo/familiar o como un supuesto “arrendamiento.” En estos casos el consumidor paga cada semana o cada dos semanas tanto o más dinero de lo que él o ella pagaría si el vehículo fuera vendido con o sin una opción de comprar al final del “arrendamiento,” todo sin las garantías para vehículos usados. El concesionario vendedor es responsable por honrar cualquier garantía. Un concesionario que exhibe un automóvil en “consignación” de otro concesionario, o vendedor privado, debe comprar el vehículo del propietario antes de vendérselo a usted. El título será asignado por el consignador, pero usted podrá obtener cobertura de garantía del concesionario en cuyo lote se exhibió el automóvil. Si usted ve dicho “trato,” aléjese de él. Es difícil pelear batallas en contra de estos concesionarios, quienes obviamente están tratando de evitar sus obligaciones bajo la ley. Vote con sus pies y sus dólares, y váyase a otro lado.

Requisitos De Registro

Una vez que usted ha hecho su trato y se ha encargado de hacer cualquier arreglo de financiamiento necesario, el automóvil es suyo. Sin embargo, usted aún necesita hacer unas cuantas cosas, usted mismo o con la ayuda del concesionario,

antes de lanzarse a la carretera. Para averiguar que es lo que requiere el Registro de Vehículos Motorizados visite el web site del Registro al: www.mass.gov/rmv/. El web site también contiene la dirección de la oficina local del Registro más cercana a usted. Usted también puede referirse a una copia del Manual del Automovilista del Registro de Vehículos Motorizados – también disponible en cualquier sucursal del Registro.

Solicitando Un Registro Y Título De Propiedad

Para registrar el automóvil en su nombre, usted necesita el contrato de venta o el acuerdo de compra del vehículo motorizado; el título anterior del automóvil firmado para cederle el título (para un automóvil usado) o el certificado de origen (para un automóvil nuevo); y un sello en su solicitud de registro certificando que usted tiene seguro. No le haga ningún cambio al título.

Hay unas cuantas cuotas para registrar el automóvil (o para transferir el registro de un automóvil a otro) y solicitar un título en su nombre. Visite el web site del Registro de Vehículos Motorizados al: www.mass.gov/rmv/ para obtener las cantidades actuales de las cuotas. Después de que usted solicita un registro y título de propiedad, usted (o su tenedor de gravámen si usted tiene financiamiento) recibirá el nuevo título de propiedad en el correo.

Cuando el automóvil es registrado, usted obtiene placas, o si usted está transfiriendo su registro de un automóvil a otro, usted pondrá sus placas viejas en el automóvil nuevo y obtendrá una nueva tarjeta de registro. Vea cuales son los requisitos para transferir un registro en el web site del Registro al: www.mass.gov/rmv/. La tarjeta de registro vendrá con etiquetas adhesivas que deben pegarse en las placas indicando cuando se vence su registro.

Impuestos Y Otros Gastos

Recuerde que usted también debe pagar impuestos sobre la venta cuando usted registra el automóvil. Este es del 5% del precio de la venta o, si usted compró el automóvil de un amigo o familiar por un precio menor al del indicado en el libro azul, a usted le cobrarán 5% del valor de “intercambio” del libro. Si usted lo desea, usted le puede dar al concesionario el dinero para su registro, título de propiedad y el impuesto sobre la venta, y el concesionario pagará el registro por usted. Tenga en mente que usted probablemente le tendrá que pagar a concesionario por ese servicio.

Usted también recibirá una factura de la ciudad o población

donde usted vive para pagar un impuesto de consumo, el cual es fijado cada año basado en el valor del automóvil. Todos estos costos deben ser considerados en su presupuesto cuando usted está comprando un automóvil.

Seguros



El seguro para vehículos motorizados es obligatorio en Massachusetts — usted no puede registrar o manejar un automóvil legalmente sin un seguro.

Hable con un agente de seguros sobre sus opciones de cobertura. Se requieren algunos niveles básicos de seguro, pero usted quizá quiera obtener mayor cobertura del mínimo requerido.

Por ejemplo, para un automóvil nuevo o de último modelo, usted quizá quiera obtener cobertura para reparaciones o reemplazo en caso de que usted se encuentre en un accidente que fué su culpa. Usted también tiene la opción de obtener cobertura contra choques o colisión limitada o amplia, la cual incluye daños por incendio, robo y vandalismo. Comprar cobertura costosa para un automóvil que no es caro podría no tener sentido. Si usted obtuvo financiamiento o arrendó un automóvil, el prestamista o el arrendador podrían requerir que usted obtenga una cobertura de seguro más amplia (y más costosa).

Usted también tiene su opción de deducible — la cantidad que usted paga de su bolsillo antes de que pague la compañía de seguro. Entre más alto sea su deducible, más bajo será el costo de su seguro, pero usted necesita tomar en cuenta cuánto puede usted pagar en reparaciones o pagarle a otro automóvil si tiene un accidente.

Pregúntele a su agente de seguros acerca de posibles descuentos para dispositivos de prevención de robo, por tomar un curso de capacitación para automovilistas, tener más de un automóvil asegurado por la misma compañía, o por tener bolsas de aire o cinturones de seguridad automáticos. Tenga en mente que cuesta más asegurar a ciertos tipos de automóviles que a otros porque son considerados “vehículos de alto riesgo para robos” — atractivos para los ladrones. Obtenga una lista de automóviles con un alto índice de robo de su agente de seguros antes de comprar un automóvil.

Usted debe obtener una inspección de “daño físico” cuando asegura un automóvil usado. Su agente de seguros puede darle una lista de lugares de inspección. Esta inspección, la cual

es aparte de la prueba de seguridad y emisiones, se hace para documentar cualquier daño preexistente en el automóvil.

Si usted se ve en un accidente más tarde, la compañía de seguros no pagará para reparar el daño que tenía su automóvil cuando lo compró. Y no honrará ningún reclamo por daño de accidente si usted no le hizo la inspección de daño físico al automóvil. No hay ningún cargo por hacer esta inspección.



Para obtener una copia gratuita del folleto sobre seguros “Smart Choices,” comuníquese con su agente de seguros.

La Prueba de Seguridad Y Niveles de Emisión

Ya sea que usted compre un automóvil en una venta privada o de un concesionario, usted necesita hacerle una inspección realizada por una estación licenciada por el estado en un lapso de 7 días después de haberlo registrado. Esto debe hacerse aún si hubiera una etiqueta adhesiva sin vencimiento en el automóvil.



Ambos concesionarios y vendedores privados tienen la obligación de remover de los automóviles las etiquetas adhesivas de inspección viejas después de la venta para obligar a los compradores a hacerle la inspección al automóvil.

A menudo los concesionarios se ofrecerán inspeccionar los automóviles ellos mismos o hacer arreglos para la inspección en otra parte. Es buena idea llevar el automóvil a una estación inspección independiente usted mismo para que esté seguro de que está obteniendo una inspección objetiva a fondo. No deje que inspeccione el vehículo alguien que quizá deje pasar problemas marginales como llantas gastadas, juntas en mal estado, o frenos flojos o suaves. La estación de inspección también debe revisar las luces, el claxon, el freno de emergencia, las señales direccionales, y la carrocería para buscar señales de oxidación severa, así como hacer una prueba de niveles de emisión.



**Para encontrar una estación de inspección en su área, llame a la línea roja sin cargos al 1-877-387-8234 or visite el web site del Enhanced Emissions and Safety Test al:
www.vehicletest.state.ma.us**

En octubre de 1999, la prueba de Enhanced Emissions and Safety Test fué adoptada para cumplir con los requisitos para

ayudar a limpiar el aire. Bajo este programa, se requiere que los vehículos motorizados registrados sean inspeccionados cada año para comprobar la seguridad y cada dos años para el nivel de emisiones. Estas inspecciones se efectúan en estaciones licenciadas por todo el estado. Las estaciones se localizan fácilmente porque estas exhiben un anuncio oficial. Usted puede encontrarlas llamando al número sin cargo o utilizando el web site mencionado. Como regla general, los vehículos que son modelos de años pares reciben pruebas de niveles de emisión durante los años que terminan en números pares, y los modelos de automóvil de años nones, reciben pruebas de niveles de emisión en años nones. La cuota anual es de \$29.00. Mientras que el examen de seguridad es requerido cada año, a los vehículos que son modelos de 1983 o anteriores no se les tiene que hacer el examen de niveles de emisión. Los automóviles nuevos también están exentos del examen de niveles de emisión durante sus primeros 2 años.



Las pruebas de seguridad y niveles de emisión deben efectuarse en un lapso de 7 días a partir de la fecha de registro de un vehículo, sin importar el año/modelo del automóvil. Manejar un vehículo motorizado sin una etiqueta adhesiva de inspección válida es una violación de las leyes de tránsito y puede resultar en una multa y afectar el precio de su seguro.

Si su vehículo pasa la inspección, se le pondrá una etiqueta adhesiva en la parte inferior derecha del parabrisas de su vehículo. Esta etiqueta es válida por 1 año. Si su vehículo no pasa la inspección, usted recibirá una etiqueta de "rechazado."

Si el problema está relacionado a la seguridad, usted debe arreglar el problema de inmediato. No se le permite manejar el vehículo hasta que se arregla el problema de seguridad.

Si el problema se tiene que ver con el nivel de las emisiones del vehículo, usted tiene 60 días para corregir el problema y someter su vehículo a la inspección de nuevo. Para más detalles llame sin cargo 1-877-387-8234 o visite el web site al www.mass.gov/rmv/



Bajo ciertas circunstancias, usted tiene derecho a devolverle el automóvil al vendedor si el automóvil no pasa la inspección. (Via la paginá 49) Si usted compró un automóvil de un concesionario y este no pasa la inspección usted también tiene la opción de hacer que el concesionario lo repare bajo garantía para que el vehículo esté seguro y pase la inspección. (Via la paginá 57-60)



Manejando Problemas Con La Compra

Cómo Rechazar Un Automóvil Por Problemas Inmediatos

Usted ha hecho su tarea, ha seleccionado el automóvil cuidadosamente, lo pagó, y usted está listo para manejarlo y sacarlo de allí. Usted espera tener muchos años de satisfacción manejando y pocos problemas. Pero aquí hay algunos ejemplos de problemas que pueden surgir inmediatamente y sugerencias acerca de como resolverlos:

Problema #1:

En la excitación de recibir la entrega de su automóvil nuevo, usted no notó que el concesionario le proporcionó un automóvil que tiene un interior de tela color beige aunque usted ordenó un automóvil con asientos de piel color café. Usted descubre este problema después de que ha manejado el automóvil fuera del concesionario.

Solución:

Maneje el automóvil de regreso al concesionario de inmediato para señalarle el problema. (Su acuerdo de compra especifica que los asientos tenían que ser de piel). Si el concesionario se niega a aceptar la devolución del automóvil o acordar alguna otra solución que usted pudiera sugerir, como un ajuste en el precio, considere "rechazar" el vehículo formalmente. Bajo la ley estatal, usted puede rechazar bienes que no se ajustan al contrato si usted lo hace de inmediato. Usted quizá desee contratar a un abogado para que escriba una carta de rechazo apropiada. Usted no debe actuar como propietario del automóvil después de que usted ha rechazado el automóvil formalmente.

Problema #2

A tres cuadras del concesionario, en camino a su casa, el

automóvil se detiene. El concesionario lo remolca de regreso al lote, y nota que se ha desarrollado un problema mayor que necesita ser arreglado.

Solución:

Considere “rechazar” el automóvil como se explica en el Problema #1. Si es un automóvil nuevo, usted quizá desee ponerse en contacto con la oficina regional del fabricante. (Consulte su manual de propietario para obtener esta información). En ocasiones los representantes del fabricante le pueden ayudar a resolver problemas rápidamente ofreciendo vehículos de reemplazo. Si es un automóvil usado, usted quizá quiera que lo remolquen a una estación de inspección oficial para obtener una “etiqueta de rechazo.” Los automóviles que no encienden automáticamente no pasan la inspección porque estos no pueden pasar las pruebas de seguridad y niveles de emisión. Esto puede ser especialmente útil si usted compró el automóvil de un vendedor privado, quien no tiene responsabilidades de reparación.



No hay el derecho a cancelar un contrato de automóvil en tres días por ningún motivo. Usted necesita otras bases para cancelar.

La mayoría de los compradores de automóviles no tienen problemas inmediatos. Esté preparado(a) para cualquier problema que usted pudiera tener con el automóvil más tarde:



Lea la garantía y cualquier contrato de servicio adicional que usted haya comprado para que entienda los pasos que usted debe tomar para mantener esas protecciones vigentes o para obtener servicio bajo la garantía;



Lea el manual del propietario para determinar que rutina de procedimientos de mantenimiento debe usted seguir;



Ponga su contrato de compra, documentos de financiamiento, manual de propietario y todas las garantías en un lugar seguro.

Recuerde, usted debe hacerle una inspección a su automóvil en una estación oficial de inspección. Para su propia protec-

ción, haga los arreglos para la inspección usted mismo; no deje que el vendedor lo haga. Haga que se efectúe la inspección dentro de los primeros 7 días después de la compra.

Las siguientes secciones le explicarán los pasos que usted puede tomar si el automóvil que acaba de comprar resulta defectuoso (conocido con el término “lemon”).

Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos O “Lemon Aid Law”

Si usted tiene problemas con su automóvil poco después de haberlo comprado de un concesionario o de un vendedor privado, la Ley estatal “Lemon Aid Law” — “Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos” — (Leyes generales de Massachusetts Capítulo 90, sección 7N), podría ser un salvavidas.

La ley le permite exigir la devolución de su dinero si el automóvil no pasa la inspección dentro de los primeros 7 días después de la compra y se calcula que las reparaciones necesarias para hacerlo pasar costarán más de 10% del precio de compra, SIN IMPORTAR SI HAY UNA GARANTÍA O EL VENDEDOR HA PUESTO LAS PALABRAS “TAL COMO ESTÁ” EN EL CONTRATO DE VENTA.



Los periodos de tiempo y otros requisitos de esta ley son muy estrictos. No deje que se le pase el plazo o usted podría perder su reembolso.

Para obtener un reembolso bajo la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos:



El vehículo debe recibir una etiqueta de rechazo dentro de los primeros siete (7) días de calendario después de la compra. Note que esta ley requiere que usted haga que el vehículo sea inspeccionado dentro de 7 días de calendario después de la compra para reclamar cualquier derecho bajo la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos — pero otra ley estatal requiere que usted haga que el vehículo tenga una inspección dentro de 7 días de calendario contando a partir de la fecha de su primer “registro” — la cual puede ser el séptimo día después de la compra. Proteja sus derechos y lleve el vehículo a ser inspeccionado dentro de 7 días después de la compra.



Usted debe obtener una declaración del taller mostrando la fecha en que el automóvil fué rechazado, porqué no pasó, que reparaciones son necesarias (recuerde, solamente los defectos relacionados con la inspección cuentan), y cuánto costaría la reparación (debe ser más del 10% del precio de compra para devolver el automóvil y obtener un reembolso);



La declaración debe ser firmada por el inspector;



Usted debe devolver el vehículo físicamente al vendedor dentro de 14 días de calendario después de la compra, junto con una copia de la declaración de la estación de inspección, y una carta de usted exigiendo la devolución de su dinero bajo esta ley.

Si el automóvil es rechazado por problemas de carrocería, pero la estación de inspección no hace trabajo de carrocería, obtenga una declaración documentando que el automóvil no pasó y porqué, y obtenga un presupuesto o cálculo por separado de un taller de carrocería mostrando lo que costaría arreglar el problema.



Lleve a un amigo o a un familiar con usted como testigo cuando devuelva el vehículo (usted necesitará un aventón a casa de todas maneras.)

Si el vendedor se niega a aceptar el automóvil, ambos usted y su testigo deben ir con un notario (puede encontrar uno en un banco, oficina gubernamental o alcaldía, o en una agencia de seguros) y firme una declaración indicando que en esa fecha usted intentó devolver el vehículo, pero el vendedor se negó a aceptarlo. Si usted deja el automóvil en el lote del vendedor es por su propia decisión. Recuerde, el automóvil sigue siendo de su propiedad legalmente, y usted será responsable por cualquier daño al automóvil. No maneje el auto con la etiqueta de rechazo excepto para llevarlo a casa o al taller de reparación.

No hay ningún límite de tiempo específico para que el concesionario le devuelva su dinero. Si el concesionario se rehusa a hacer arreglos razonables para un reembolso, usted puede registrar una queja con la agencia de protección al consumidor en su área, o usted puede demandar al vendedor, sin importar

si es un concesionario o un vendedor privado. La Corte Para Reclamos Menores se encarga de disputas de hasta \$2000; si el precio de compra fué mayor, usted debería consultar con un abogado.



Usted no puede obligar al vendedor a reparar el automóvil bajo la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos, pero usted y el vendedor pueden llegar a un acuerdo referente a reparaciones, si usted así lo desea. En la mayoría de los casos, es mejor cancelar el trato si el automóvil está defectuoso poco después de la compra. Obtenga cualquier acuerdo al que llegue POR ESCRITO.



Una hoja informativa sobre la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos o "Lemon Aid Law" puede obtenerse en la Oficina estatal de Asuntos del Consumidor (vea el Apéndice A-7).

Cómo Revocar Una Aceptación

Si un automóvil nuevo desarrolla problemas después de la compra, usted probablemente no podrá obtener un reembolso o un reemplazo de inmediato. Bajo las leyes del estado, un comprador puede "revocar la aceptación" de cualquier producto si se descubren defectos que causan que el producto esté "afectado considerablemente." Sin embargo, este es un argumento difícil para que el consumidor lo haga sin la asistencia de un abogado. Póngase en contacto con un abogado si su problema no cae bajo una de las leyes de protección contra automóviles defectuosos y usted quiere "revocar la aceptación" bajo este principio legal general.

Ley De Automóviles Nuevos Defectuosos

Los consumidores que tienen serios problemas con automóviles nuevos que ellos compran o arriendan de concesionarios de Massachusetts podrían estar protegidos por la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos o "New Car Lemon Law" (Leyes Generales de Massachusetts Capítulo 90, sección 7N-1/2). La ley dispone que:

Un consumidor puede exigir un reembolso o reemplazo por parte del fabricante si el vehículo tiene un defecto que afecta considerablemente su uso, valor de mercado o seguridad y que no ha sido reparado después de un número razonable de intentos por hacerlo durante el "periodo de protección."



Casas móviles, vehículos de todo-terreno, y vehículos que son utilizados con propósitos comerciales principalmente o de negocio no están cubiertos bajo esta ley, pero las motocicletas sí lo están.

Periodo De Protección

Un año o 15,000 millas a partir de la fecha de entrega (lo que ocurra primero)

Todos los intentos para reparar requeridos (excepto los de "última oportunidad") deben ocurrir durante el primer año o las primeras 15,000 millas a partir de la fecha de entrega. Para los vehículos de demostración, el tiempo comienza a transcurrir cuando estos son puestos en servicio por primera vez, y no cuando los consumidores los compran.



Asegúrese de obtener una copia de la orden de reparación cada vez que usted traiga su automóvil para servicio, aunque el servicio sea bajo garantía, y aún cuando solamente se revise el problema y no se haga ninguna reparación.

Intentos Razonables Para Reparar

3 veces por el mismo defecto o síntoma considerable, o un total de 15 días hábiles en el taller por cualquier defecto(s) que solos o en combinación afectan considerablemente al vehículo

Después de que usted le ha dado al concesionario un número "razonable" de intentos de reparación, el fabricante tiene una "última oportunidad" para reparar el automóvil.



Para notificar al fabricante, envíe una carta vía correo certificado, con acuse de recibo. Dé un historial de reparaciones, explique que problemas hay por arreglar aún, y escriba que usted le está dando al fabricante una última oportunidad para reparar el automóvil.

El fabricante tiene 7 días hábiles o de trabajo a partir de la fecha en que recibe su notificación para hacer una reparación

Defectos Cubiertos

Problemas que individualmente o en combinación afectan considerablemente el Uso, Valor De Mercado, o Seguridad del vehículo

de última oportunidad.

Si la reparación final no es exitosa o el fabricante no la hace, usted puede presentar una petición para un proceso de arbitraje certificado por el estado hasta 18 meses después de la compra

¿Como sabe usted si los problemas con su automóvil son "defectos considerables" cubiertos bajo la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos?

Obviamente, si el automóvil no enciende, su uso está afectado de manera considerable. Pero otros tipos de problemas, tal como si el vehículo se para de manera intermitente, puede considerarse que afecta de manera sustancial o considerable el uso o la seguridad del vehículo. Para mostrar que el valor de mercado ha sido afectado considerablemente, el/los defecto(s) debe(n) reducir el precio de reventa actual del automóvil por lo menos en un 10%, o el costo de reparar el/los defecto(s) debe ser calculado a por lo menos 10% del valor actual.

Si usted le ha dado al fabricante y al concesionario el número requerido de oportunidades para reparar el vehículo y aún está defectuoso, su automóvil pasa a ser "defectuoso" o entra a "lemonhood" y usted tiene derecho a un reembolso o un reemplazo. Notifique al fabricante por escrito que este es el caso.



Usted siempre puede exigir un reembolso si usted cumple con los requisitos de la ley, pero usted no puede exigir un reemplazo. Si usted solicita un reemplazo, muchos de los fabricantes estarán de acuerdo.

Su reembolso debe incluir impuestos de venta, cargo de financiamiento y registro, gasto de renta y remolque, pero los costos tales como honorarios de abogado y por daños emergentes no son reembolsables. También habrá una deducción por el número de millas que usted le puso al automóvil. Para calcular la deducción, divida el precio original de compra entre 100,000 y multiplique el número resultante por el número de millas que usted le puso al automóvil. Para vehículos arrendados, divida las cantidad de los pagos hechos bajo el arren-

damiento hasta la fecha entre 100,000, y multiplique el resultado por el número de millas que usted le ha puesto al automóvil.



Si a usted le ofrecen un automóvil de reemplazo en lugar de un reembolso, no hay ninguna deducción de kilometraje a menos que usted acepte una deducción como parte de un acuerdo final con el fabricante.

Si el fabricante se niega a comprarle el automóvil que usted cree ha cumplido con los requisitos de la ley de automóviles nuevos defectuosos, usted puede solicitar in proceso de arbitraje certificado por el estado a través de la Oficina de Asuntos del Consumidor. Hasta la fecha de publicación de Car Smart, no se cobra por el arbitraje.



Las peticiones de arbitraje deben ser recibidas por la Oficina de Asuntos del Consumidor dentro de un periodo de 18 meses después de la entrega del automóvil.

Para más detalles sobre la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos y el proceso de arbitraje, usted puede obtener un panfleto gratuito de la Oficina de Asuntos del Consumidor (vea el Apéndice A-7).

Otras Soluciones Legales Para Automóviles Nuevos Defectuosos

Arbitraje Patrocinado Por El Fabricante

Algunos fabricantes, tales como Ford Motor Company, tienen sus propios programas de arbitraje. Mientras que estos programas no aplican las normas de la Ley de Automóviles Defectuosos de Massachusetts, estos pueden ser útiles, en especial si su problema no cabe dentro del criterio de la ley de automóviles defectuosos. Generalmente, las quejas son escuchadas por un oficial o un panel neutral, y se requiere que el fabricante cumpla con cualquier decisión hecha a favor del consumidor. También algunos fabricantes participan en el Programa de Auto Line del Better Business Bureau. Llame al 1-800-955-5100 para determinar si su automóvil es elegible.

Garantías Del Fabricante Y Planes De Servicio Extendidos

Los defectos pueden ser cubiertos bajo la garantía del fabricante o bajo un contrato de servicio extendido que usted com-

pró. Lea los términos del plan cuidadosamente. La mayoría de las garantías de los contratos de servicio requieren que los consumidores se pongan en contacto con una oficina específica para recibir autorización antes de que se realice cualquier reparación. Si el fabricante o la compañía dice que el problema no tiene cobertura, pregunte porqué.

El concesionario o el fabricante pueden estar en desacuerdo con usted sobre si el problema existe en realidad. En ese caso, obtenga una "segunda opinión" de un mecánico independiente competente.

Si usted tiene un contrato de servicio extendido, la compañía de la garantía podría requerir que usted pague para que un taller de reparación haga un diagnóstico del problema antes de tomar una decisión sobre si el problema tiene cobertura.

Los consumidores generalmente no conocen sobre automóviles lo suficiente como para discutir las reparaciones que son necesarias o si estas caben dentro de los términos de las garantías o acuerdos de servicio. Un mecánico de buena reputación de su confianza pudiera ser capaz de traducir el "lenguaje automovilístico" a un lenguaje simple y darle la información que usted necesita para probar su caso con éxito.

Garantías Secretas

Los fabricantes en ocasiones reparan defectos que no están cubiertos por garantías o defectos que ocurren después de que se han vencido los periodos de garantía normal, basado en una muestra de buena voluntad. En algunos casos los fabricantes tienen "garantías secretas" que solamente los concesionarios conocen bajo las cuales ellos cubren problemas específicos sin reconocer públicamente que los problemas existen o sin emitir un retirada del mercado formal.

Si usted tiene un problema que siente es poco usual dado el kilometraje y el historial de mantenimiento del automóvil, averigüe con un concesionario local para ver si hay algún boletín técnico o memorándum interno referente al problema. Aún si no hay alguno, pregúntele al concesionario si está dispuesto a comunicarse con el fabricante en su nombre. Los concesionarios pueden ser buenos aliados si ellos están de acuerdo en que los problemas deben ser cubiertos por el fabricante. Si usted es rechazado por el concesionario, usted puede comunicarse con el fabricante directamente para tratar de cambiar la decisión.

¿Es Usted La Única Persona Con Este Problema?

En ocasiones es útil tener información para probar que usted no causó el problema con el automóvil y que otros propietarios

están teniendo las mismas dificultades. ¿En donde obtiene usted esta documentación?

El Centro Para Seguridad Automovilística o “The Center for Auto Safety,” un grupo sin fines de lucro de abogacía para el consumidor, rastrea garantías secretas y patrones de defectos de automóviles. Envíe al Centro un carta describiendo el problema con su automóvil (incluyendo el año, la marca, el modelo, el número de identificación del vehículo, el kilometraje, y una descripción específica del defecto), junto con un sobre tamaño profesional, con su dirección y cargo postal pagado. El Centro le enviará asesoría gratuita y una lista de informes y paquetes de información que están disponibles. Se cobran pequeñas cuotas por los materiales (vea la lista de recursos en el Apéndice A-7).

Retiro Del Mercado

La Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en las Autopistas o “National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)”, una agencia federal, puede decirle si ha habido algún retiro del mercado o boletín de servicio sobre su automóvil presentado por el fabricante. Póngase en contacto con la NHTSA para averiguar sobre investigaciones pendientes, resultados de pruebas de colisión, y puntuación o tasación de llantas nuevas. No hay ningún cargo por esta información. Usted también le puede dar a la NHTSA información sobre su propio problema. Aunque la agencia no se comunica con fabricantes sobre quejas individuales, si rastrea las quejas. Si hay quejas de otras personas acerca del mismo problema con el automóvil, usted puede obtener una copia impresa llamando al NHTSA al 1-888-327-4236 o a través del web site: www.nhtsa.dot.gov.

Automóviles Defectuosos Arrendados

Bajo la Ley federal de Arrendamiento del Consumidor “Consumer Leasing Act,” se requiere que los arrendadores revelen por escrito si están disponibles las garantías habituales del fabricante o si las garantías las proporciona la compañía arrendadora. Las garantías del fabricante generalmente aplican a automóviles nuevos arrendados, pero la cobertura, los requisitos, y el periodo de duración de la cobertura pueden variar. Asegúrese de preguntar sobre esto antes de arrendar un automóvil.

Te Veré En La Corte

Si los problemas con un automóvil nuevo que usted compró

o arrendó no se resuelven por su propio esfuerzo, mediación o arbitraje, usted siempre puede demandar para tratar de obtener la devolución de su dinero o para obtener un reembolso para reparaciones. En algunos casos, puede tener sentido demandar a ambos el fabricante y el concesionario o arrendador.

La Corte Para Reclamos Menores actualmente se encarga de disputas de hasta \$2000, y no requiere utilizar los servicios de un abogado. Para recibir un folleto sobre la Corte Para Reclamos Menores, comuníquese con la Sección de Información y Quejas del Consumidor de la Oficina del Procurador General, o con la Oficina de Asuntos del Consumidor (anotadas en la lista al final de este folleto). Para problemas que involucran mayores cantidades de dinero, usted necesitará un abogado.

Usted puede obtener nombres de su asociación de la barra de abogados local o del Servicio de Referencia de Abogados de la Asociación de la Barra de Abogados de Massachusetts al: 1-800-392-6164.



El Centro de Seguridad Automovilística podría proporcionarle información sobre demandas colectivas adonde usted se puede unir a otros consumidores que están teniendo el mismo problema.

Periodos De Garantía De Automóviles Usados

Kilometraje Inicial	Periodo De Garantía*
0-39,999 millas	90 Días o 3750 millas
40,000-79,999 millas	60 Días o 2500 millas
80,000-124,999 millas	30 Días o 1250 millas

*lo que ocurra primero

Ley De Garantía De Vehículos Usados

Bajo la Ley de Garantía de Vehículos Usados o “Used Vehicle Warranty Law” (Leyes generales de Massachusetts Capítulo 90, sección 7N-1/4) a los consumidores que compran automóviles usados de concesionarios de Massachusetts que cuestan \$700 o más y que tienen menos de 125,000 millas en el odómetro se les deben dar garantías específicas. Usted debe estar consiente de que la Ley de Garantía de Vehículos Usados no se aplica al arrendamiento de un automóvil usado.

- ✓ **Esta ley no cubre motocicletas, mini motocicletas o mopeds, dirtbikes o motocicletas de todo-terreno, casas móviles, vehículos de todo-terreno, y automóviles arrendados.**

Duante el periodo de garantía, el concesionario es responsable por el costo completo de las refacciones y la mano de obra por cualquier defecto que afecta el uso o seguridad del automóvil. sin embargo, la garantía puede proveer que el consumidor pague un total de no más de \$100 por reparaciones bajo cobertura durante ese periodo. La cantidad específica, si es que hay alguna, debe estar escrita en la garantía.

- ✓ **Este “deducible” máximo de \$100 no es por cada reparación sino el total que se le puede pedir que pague al consumidor durante el periodo de cobertura de la garantía.**

Número Razonable De
Intentos De Reparación
3 veces por el mismo defecto, o 11 días hábiles en el taller por uno o más defectos

- ✓ **Si el concesionario no le da una copia de la garantía correcta en el momento de la compra, usted todavía tiene cobertura y el periodo de garantía no comienza a correr hasta que le dan a usted el documento apropiado de garantía.**

La ley requiere que el concesionario le reembolse su precio de compra si después de un número razonable de intentos por reparar defectos bajo cobertura durante el periodo de la garantía, el vehículo aún tiene problemas que afectan su uso o seguridad.

- ✓ **A diferencia de la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos, los defectos no tienen que ser “considerables.” La Ley de Garantía de Vehículos Usados cubre únicamente defectos de uso y seguridad y no problemas que afectan el valor del vehículo.**

Asegúrese de obtener una copia de su orden de reparación

cada vez que lleve su automóvil al taller, aún cuando solamente se revise el problema y no se le haga ninguna reparación. Usted puede necesitarla después para probar que usted le dió al concesionario un número razonable de oportunidades para arreglar su automóvil.

Usted debe mantener un registro correcto del número de días que su vehículo estuvo en el taller, y la fecha en que se vence su garantía. No todos los días en el taller cuentan en contra del concesionario; hay algunos “periodos de gracia” mientras están en espera de sus refacciones. Su garantía se extiende de manera automática por el número de días en el taller.

Si usted le ha dado al concesionario un número razonable de intentos de reparación durante el periodo de garantía, y su automóvil aún tiene un problema que afecta su uso o seguridad, usted tiene derecho a recibir la devolución de su dinero.

Reembolsos Bajo La Ley De Garantía De Vehículos Usados

COSTOS INCLUIDOS	COSTOS EXCLUIDOS
precio de compra	honorarios de abogado
financiamiento y seguro	impuesto sobre la venta
cargos de remolque/renta	impuesto de consumo
cuotas de registro	daños emergentes

Su reembolso incluye algunos costos y excluye otros:

Además, hay una deducción fija de 15 centavos por cada milla puesta en el automóvil desde la fecha de entrega.

- ✓ **Aún cuando su automóvil no ha cumplido con los requisitos de un automóvil defectuoso o “lemonhood,” el concesionario tiene el derecho de comprarlo de nuevo en vez de hacer las reparaciones.**

Si su automóvil cumple con los requisitos de la Ley de Garantía de Vehículos Usados, escriba al concesionario exigiendo un reembolso bajo esta ley.

Arbitraje Para Automóviles Usados Certificado Por El Estado

Si el concesionario se niega a reembolsarle su dinero, usted puede solicitar un proceso de arbitraje certificado por el estado a través de la Oficina de Asuntos del Consumidor dentro de un periodo de seis meses de haber aceptado la entrega del

automóvil. Hasta la fecha de publicación de Car Smart, no se cobra por el arbitraje.

ADVERTENCIA IMPORTANTE:

Desafortunadamente, mientras que la mayoría de los concesionarios de automóviles cumplen con los términos de la ley, no todos lo hacen. Algunos consumidores que han ganado sus arbitrajes han descubierto que el concesionario aún se niega a dar los reembolsos requeridos. En estos casos, los consumidores quizá tengan que demandar para tratar de obtener su dinero.



Los consumidores no tienen que pasar por un arbitraje primero. Ellos siempre tienen la opción de demandar, ya sea en lugar de pasar por arbitraje, o si no están satisfechos con las decisiones del árbitro.

Ventas Por Vendedores Privados Bajo La Ley De Garantía De Vehículos Usados

La Ley de Garantía de Vehículos Usados contiene una disposición especial para ventas privadas. No se requieren garantías, o restricciones de precio mínimo o kilometraje máximo. La ley le da a los compradores el derecho a exigir reembolsos si ellos descubren defectos que afectan la seguridad o afectan considerablemente el uso de sus automóviles en por periodo de 30 días después de la venta. Sin embargo, un comprador tiene la difícil carga de probar que el vendedor sabía sobre los defectos y no los reveló en el momento de la compra.



Siempre es buena idea averiguar adonde ha llevado el vendedor el automóvil para darle servicio o mantenimiento cuando usted lo compra — de esa manera usted podría determinar si al vendedor se le informó previamente sobre cualquier problema.

Recuerde, si usted compra un automóvil de un vendedor privado el vendedor no tiene ninguna responsabilidad legal de hacer reparaciones. Sin embargo, aún si un vendedor privado vende el automóvil “tal como está” o “as is,” usted aún podría estar cubierto bajo la Ley de Ayuda contra Automóviles defectuosos o “Lemon Aid Law” o la disposición de la Ley de Garantía de Vehículos Usados.

Para mayores detalles sobre la Ley de Garantía de Vehículos Usados, usted puede obtener un panfleto gratis de la Oficina

de Asuntos del Consumidor (vea el Apéndice A-7).

Garantías Implícitas

Otra ley, la garantía implícita de comerciabilidad o “implied warranty of merchantability,” aplica cuando usted compra o arrienda un automóvil de un concesionario. Sin importar el precio de venta o arrendamiento o la cantidad de kilometraje en el momento de la venta, usted puede alegar que el automóvil debería funcionar de acuerdo al propósito para el que fue hecho por un periodo razonable de tiempo — o el concesionario tiene que hacerlo que funcione bien.

Si usted compra o arrienda un automóvil de un concesionario y el motor se detiene en unos pocos días, usted quizá pueda hacer que el vendedor lo repare o le devuelva su dinero. Que tanto dura la garantía implícita depende de su situación específica: cuánto pagó usted por el automóvil, que tan viejo es, cuantas millas tiene, que tan serio es el problema, que tan pronto se hizo aparente el problema. Las cortes interpretan la ley caso por caso. Generalmente, no es irracional alegar que cualquier automóvil debería funcionar de manera apropiada por lo menos durante 30 días.



Los concesionarios no pueden vender o arrendar un automóvil “TAL COMO ESTÁ,” no importa cuánto cueste el automóvil o cuantas millas tiene.

Problemas Con La Lectura Del Odómetro

En ocasiones después de que los consumidores compran automóviles, ellos sospechan que el kilometraje en el odómetro quizá no esté correcto. Si el odómetro no está funcionando de manera apropiada, o si parece que el automóvil necesita reparaciones de manera prematura, o si se descubre documentación con lecturas del odómetro más altas, estas pueden ser indicaciones de que al odómetro se le ha dado la vuelta, ha sido reajustado, o estuvo desconectado por algún tiempo.

¿Como puede usted saber si el kilometraje es incorrecto? Puede que no sea fácil. Pídale a su mecánico que busque señales de manipulación. Usted también puede pagar una pequeña cuota para hacer una búsqueda sobre el título de propiedad a través del Registro de Vehículos Motorizados, el cual le proporciona copias de títulos anteriores. Si después de hacer este trabajo de detective usted cree que el kilometraje es incorrecto, ¿qué puede hacer usted al respecto?

La manipulación/falsificación del odómetro es una violación de ambas la ley estatal y la ley federal. Si usted puede probar

que el vendedor alteró o reajustó el odómetro, usted puede demandar por \$1500 o tres veces la cantidad de sus daños, lo que sea mayor, así como los costos de la corte y honorarios de abogado. También hay penalidades criminales por alterar el odómetro.

Usted debería reportar a la Oficina del Procurador General cualquier evidencia de posible alteración o manipulación del odómetro por parte de concesionarios de automóviles. Esa agencia no lleva quejas referentes a ventas privadas. Y a menos que usted pueda documentar por medio de papeleo o alguna otra evidencia quién alteró el odómetro, puede ser difícil ganar una demanda individual para recobrar daños bajo la ley estatal contra la manipulación del odómetro.

Hay otra teoría legal que usted puede tratar de usar para resolver problemas del odómetro. Un vendedor de automóviles debe certificar que el kilometraje es correcto o que el kilometraje es desconocido.

Si el kilometraje ha sido certificado como correcto y resulta incorrecto, el consumidor puede alegar que el vendedor creó una "garantía expresa" sobre el número de millas en el automóvil. Bajo la ley general de garantía, los vendedores deben respaldar cualquier garantía que ellos hacen y son legalmente responsables hacia los consumidores por daños si no lo hacen.

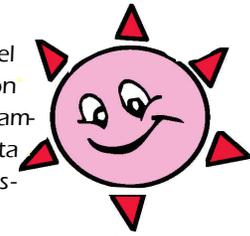
Por lo tanto, el comprador puede tratar de devolver el automóvil para un reembolso o para obtener un ajuste en el precio basado en el argumento de que el kilometraje incorrecto es una violación de la garantía expresa del vendedor y el hecho de que el automóvil tiene más kilometraje afecta considerablemente el valor del automóvil.

Cómo Deshacer El Trato

Cuando el vendedor está de acuerdo (o recibe una orden del árbitro o una corte) para comprar el automóvil de nuevo bajo la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos, la Ley de Garantía de Vehículos Usados, la Ley de Automóviles Defectuosos Nuevos, o cualquier otro estatuto, ¿cómo deshace el trato?

Si el automóvil no ha sido registrado aún, es simple – usted devuelve el vehículo al vendedor y recibe la cantidad del reembolso previsto por la ley, o una cantidad que usted haya acordado. Si había un título anterior y este ya le ha sido asignado o firmado, usted tendrá que devolver el título al vendedor con una declaración notariada, incluyendo la fecha, año del vehículo, marca, modelo, número de identificación de vehicu-

lo, kilometraje, nombres y direcciones del comprador y el vendedor, y una explicación de que la venta ha sido cancelada. Usted también debe comunicarse con el prestamista de inmediato para detener cualquier préstamo que esté siendo procesado.



Si usted registró un automóvil nuevo o usado y usted ya ha aceptado la entrega, su devolución al vendedor puede ser más complicada. El Registro de Vehículos Motorizados (RMV) emitirá un título de propiedad pero usted puede acelerar el proceso de obtener un nuevo título llamando a la División de Títulos del Registro de Vehículos Motorizados al 617-351-9000.

Si usted ha registrado un automóvil nuevo pero no le han entregado el automóvil y el trato está siendo cancelado a unos cuantos días de la compra, usted quizá puede aún retirarse de la solicitud de título de propiedad, llamando a la División de Títulos del RMV al número de arriba. Si el título ya ha sido procesado y emitido, usted tendrá que asignarlo al vendedor, aunque no haya ocurrido la entrega del automóvil.

Una vez que el automóvil está registrado, el RMV emitirá el título aunque usted no haya recibido la entrega del automóvil y aunque el trato esté siendo cancelado a unos cuantos días de la compra. Esto es porque el título anterior fue desactivado cuando usted registró el automóvil y no puede ser reactivado. Usted debe asignarle el título al vendedor.

Para un automóvil usado, o un automóvil nuevo del cual usted no recibió la entrega, el RMV emitirá el título, pero usted puede acelerar el proceso de obtener un nuevo título de propiedad llamando al Registro al número escrito arriba. Una vez que se le envía el nuevo título a usted (o al prestamista), usted tendrá que firmarlo para el vendedor. Si usted ha obtenido un préstamo para pagar el automóvil, comuníquese con el prestamista para coordinar el cambio de título de propiedad y la liquidación del préstamo.

No se le olvide cancelar el seguro del automóvil. Si usted tiene planeado comprar otro automóvil de inmediato, usted puede dejar el registro en efecto y transferirlo al siguiente automóvil. Si va a haber un retraso, o si alguien más desea comprar y registrar el automóvil que usted ha devuelto, usted debe cancelar el registro en la oficina local del Registro.

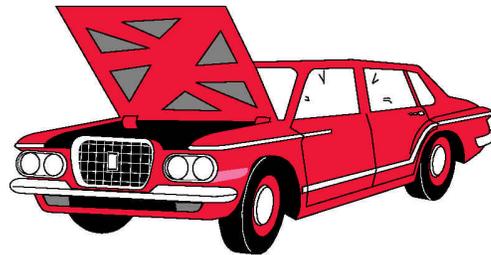
Bajo la Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos y la Ley de Garantía de Vehículos Usados, su reembolso incluye las cuotas de registro y del título de propiedad. La Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos también le da derecho a recibir un reembolso de su impuesto sobre la venta. Bajo la Ley de Ayuda

Contra Automóviles Defectuosos no se requiere que el vendedor o el fabricante le reembolse estos costos.

Usted puede solicitar un reembolso parcial de su cuota de registro a través de la oficina local del Registro. El Registro también tiene los formularios para solicitar la devolución de su impuesto sobre la venta del Departamento de Ingresos ("Department of Revenue"). Siga las instrucciones en los formularios de manera cuidadosa, y recuerde que hay un límite de tiempo de 180 días.

NOTA IMPORTANTE:

Si usted está devolviendo un automóvil bajo la Ley de Garantía de Vehículos Usados y el vendedor deduce del precio de compra el kilometraje, usted no puede obtener la devolución de su impuesto sobre la venta. El impuesto sobre la venta es devuelto por el estado solamente cuando se hace el reembolso del pago completo. Como la ley no requiere que el concesionario le reembolse el impuesto sobre la venta, usted podría perder el impuesto sobre la venta en esa instancia.



Manejando Problemas De Reparación

¿Qué hace usted cuando su automóvil no enciende, o se le cae el mofle, o usted comienza a escuchar un ruido extraño en el motor?

Si el automóvil aún está bajo una garantía – garantía del fabricante para automóviles nuevos, garantía del concesionario para automóviles usados, o un plan de servicio extendido que usted compró – comuníquese con el concesionario o la compañía de garantía tan pronto como sea posible para hacer arreglos de servicio para su auto.



Aún si usted está fuera de la ciudad cuando el automóvil necesita reparación, llame al fabricante, al concesionario o a la compañía de garantía y averigüe como obtener reparaciones.

Derechos Básicos De Reparación De Automóviles

Los Reglamentos de Ventas y Reparación de Automóviles del Procurador General (940 Código de Reglamentos de Massachusetts 5.00) le da derechos básicos:



A un presupuesto escrito antes de que se hagan las reparaciones, a menos que usted firme una renuncia específica declarando el costo máximo;



A saber si va a haber algún cargo por diagnosticar el problema con su automóvil;



A que el mecánico o taller se ponga contacto con usted antes de que se realice cualquier trabajo si el costo de la reparación no puede ser determinado de inmediato;



A que le pidan que autorize cualquier reparación adicional que se encontró es necesaria conforme progresa el trabajo;



A que no le cobren más de \$10 por encima del presupuesto, a menos que se comuniquen con usted y que usted apruebe la cantidad más alta;



A recibir la devolución de sus piezas viejas;



A recibir una factura detallada con todas las piezas y mano de obra anotadas, a menos que el trabajo se haya hecho basado en un precio fijo en el taller;



A que no le cobren por reparaciones innecesarias, o por reparaciones que no se hicieron;



A esperar que los anuncios para reparaciones incluirán el cargo total por el trabajo;



A reparaciones de un solo día, a menos que usted acuerde un periodo de reparación más largo;



A saber por adelantado si habrá algún cargo de almacenamiento;



A que todo trabajo de reparación deficiente sea corregido sin cargo adicional alguno.

Traiga Su Automóvil Al Taller

No importa si usted está trayendo un automóvil para mantenimiento de rutina o para un problema específico, o si la reparación tiene cobertura bajo garantía o usted está pagando la reparación de su bolsa, aquí hay algunos consejos para ayudar a que la transacción de la reparación transcurra suavemente.



Encuentre un mecánico bueno, honesto, y competente.

Las mejores referencias vienen de amigos o familiares quienes han estado satisfechos haciendo tratos con el taller. Comuníquese con su oficina del consumidor local, la Sección de Información y Quejas de la oficina del Procurador General, y el "Better Business Bureau" para revisar el historial de quejas del taller. También busque el símbolo de "ASE," el cual indica que los mecánicos han sido examinados en su competencia para

hacer ciertos tipos de reparaciones. Asegúrese de que su mecánico está calificado para hacer el trabajo específico que usted necesita.



Esté consiente de que el trabajo de garantía quizá tenga que hacerse en talleres de reparación autorizados.



Describa los problemas que usted ha notado con tanto detalle como sea posible.

¿Como suena, o como se siente? ¿Ve usted algo de humo, fugas, o algunas otras señales visibles de problemas? ¿Cuándo ocurre el problema — todo el tiempo, solamente cuando el automóvil está caliente o frío, de manera intermitente, solamente cuando llueve? Asegúrese de que se escriba todo lo que usted pide que sea revisado, o entréguele una lista al mecánico.

Obtenga un presupuesto escrito.

Si el problema y el costo no pueden ser determinados cuando usted trae el automóvil, asegúrese de que el mecánico tiene el número de teléfono en donde se puede comunicar con usted para dejarle saber cuál es el problema y cuanto va a costar arreglarlo antes de que comience a hacer las reparaciones.



A usted deben decirle por adelantado si habrá algún cargo para diagnosticar el problema de su automóvil, y las reparaciones no pueden hacerse sin su autorización específica. Usted puede, sin embargo, darle al mecánico la autorización para hacer cualquier trabajo necesario hasta una cierta cantidad límite sin que tenga que comunicarse con usted antes.



Averigüe cuales son los requisitos de pago del taller antes de dejar el automóvil.

Algunos no aceptan cheques, otros quizá no le dejen utilizar tarjetas de crédito. Los mecánicos tienen derecho de retención sobre los automóviles que ellos han reparado y no tienen que devolverlos sin antes haber recibido pago.

Si usted cuestiona el diagnóstico, obtenga una segunda opinión. Esto puede ser difícil si su automóvil no enciende,

aunque usted siempre puede pagar para que lo remolquen a otra parte si usted quiere confirmación de lo que el mecánico le está diciendo. Los mecánicos pueden estar en desacuerdo acerca de si se necesitan reparaciones y cuales son necesarias, pero al obtener una segunda opinión es menos probable que a los consumidores les vendan trabajo que es innecesario.

Pida que le devuelvan sus piezas viejas.

Usted tiene derecho a recibir las piezas viejas si usted las pide, y a menudo la única manera de saber si las reparaciones fueron necesarias es haciendo que otro mecánico examine y pruebe las piezas viejas. Sin embargo, puede haber una cuota o pago por conservar ciertas piezas que el taller pudo haber entregado a la compañía para reconstrucción a cambio de un crédito. Haga la petición de conservarlas antes de que se hagan las reparaciones.

Evalúe Las Reparaciones

Cuando usted recoja su automóvil, no deje el taller hasta que usted:



Revise con cuidado la orden de trabajo o los recibos.

Todas las piezas y la mano de obra deben ser detalladas por separado a menos que el taller cobre una cuota fija por ese tipo de reparación. Las cuotas fijas deben fijarse claramente en el taller. Asegúrese de que la orden de trabajo se llene por completo incluyendo la fecha, el kilometraje de su vehículo, la marca y el modelo y una descripción de lo que se hizo. Esté consiente de que las cuotas o tarifas a menudo se establecen utilizando un libro guía de la industria conocido como un manual de cuotas fijas. Estos fijan cálculos en horas para las reparaciones, lo cual quizá no refleje el número actual de horas que el vehículo está en el taller. Por ejemplo una de las reparaciones podría hacer que otra reparación requerida tome menos tiempo (por ejemplo con el motor fuera del automóvil se pueden hacer varias reparaciones a un mismo tiempo).



¡Haga preguntas sobre cualquier cosa que usted no entienda antes de pagar!

Si es necesario, pida hablar con el supervisor de servicio y/o el mecánico que trabajó en su automóvil. Haga una inspección visual minuciosa del trabajo que se hizo si puede.



Déle al automóvil una buena prueba de manejo/rodaje, y regrese al taller inmediatamente si el problema aún existe o usted nota que hay algo más que está mal.

Guarde todos los recibos de reparación.

A usted deben darle las órdenes de reparación para cualquier reparación hecha en Massachusetts. La documentación, incluyendo registros de trabajo de mantenimiento tal como cambios de aceite, pueden ser útiles si un mecánico está tratando de diagnosticar un problema o si usted tiene que documentar el historial de reparación del automóvil.



No olvide que usted podría obtener información útil acerca de los problemas de un automóvil del dueño anterior, concesionario o fabricante, la Administración Nacional de Seguridad de Tráfico en las Autopistas o "National Highway Traffic Safety Administration", o el Centro de Seguridad Automovilística (vea los Apéndices A-6 y A-7).

Resuelva Problemas De Reparación De Automóviles

Aunque usted haya seguido todos estos consejos, es posible que usted pudiera tener una disputa con el taller de reparación. Aquí hay algunos ejemplos de problemas y estrategias para resolverlos:

Problema #1

Usted recibe un presupuesto de \$200 por trabajo de reparación específico, pero cuando regresa a recoger su automóvil, la factura es de \$400 y se le hizo al automóvil trabajo adicional que usted nunca autorizó.

Solución

Trate de discutir el problema con el supervisor o encargado del taller de reparación. Los reglamentos automovilísticos dicen que usted no debe pagar más de \$10.00 por encima de un presupuesto y que no pueden cobrarle por reparaciones no autorizadas. Pero un compromiso puede ser la solución más práctica si era claro que el trabajo adicional se necesitaba y el costo adicional no es excesivo.

Si no se llega a un acuerdo, usted quizá tenga que pagar los cargos para obtener la devolución de su automóvil y después

ponerse en contacto con su programa para el consumidor local o el “Better Business Bureau” para recibir asistencia para obtener un reembolso.



Si usted paga la cuenta con una tarjeta de crédito, usted puede disputar los cargos por escrito con la compañía emisora de la tarjeta.

Problema #2

Usted lleva su automóvil al taller porque el automóvil se para. Después de que se hacen las reparaciones, usted descubre que el automóvil aún se para.

Solución

En ocasiones los problemas del automóvil son difíciles de precisar, aún para mecánicos competentes. El trabajo podría no haber sido realizado de manera apropiada, el problema puede haber sido un diagnóstico equivocado, o la pieza de reemplazo pudo haber resultado defectuosa. Comuníquese con el taller de inmediato. Las reparaciones que no se hicieron de manera apropiada deben hacerse de nuevo sin cargo para usted. Y no pueden cobrarle por reparaciones innecesarias.



Usted no puede simplemente ir a otra parte y entonces esperar que el primer taller le reembolse por la segunda factura — déle al mecánico una oportunidad para que le explique y cumpla con las reparaciones.

En ocasiones un taller se rehusa a hacer reparaciones de seguimiento o de corrección, alegando que no hay nada mal o que el problema no está relacionado al trabajo anterior. Esto puede ser verdad, pero como la mayoría de los consumidores no son mecánicos, es difícil estar seguros. Usted quizá necesite la opinión de otro mecánico.

Problema #3

Usted compró un motor usado en un depósito de chatarra y le paga a un mecánico para que lo instale para usted. Después de terminado el trabajo, usted descubre que el motor tiene un problema serio. El motor está garantizado y el depósito de chatarra le dará otro motor a usted, pero usted tiene que pagar por la mano de obra para sacar el motor defectuoso y ponerle el motor nuevo al automóvil.

Solución

Es una lotería cuando usted compra una pieza de un cierto lugar y contrata a alguien más para que la instale. Usted puede tratar de hacer el argumento de que el depósito de chatarra debe ser legalmente responsable por los costos de mano de obra adicional que son el resultado de que el motor haya estado en malas condiciones, pero puede ser difícil ganar. Si usted compró el motor de la persona que lo instaló, usted tendría una mejor oportunidad de alegar que el taller debe respaldar ambas las piezas y la mano de obra.



Las piezas reconstruidas son menos riesgosas que las usadas, pero generalmente las piezas reconstruidas son más caras.

Problema #4

Usted trae su automóvil al taller para reparaciones de la transmisión y mientras está en el taller alguien va en reversa y golpea su automóvil. Ahora su automóvil tiene una abolladura.

Solución

Los talleres de reparación de automóviles son responsables por cualquier daño que sus empleados puedan causar — por ejemplo, si el tapizado está manchado de grasa o el tablero está roto cuando el mecánico trata de removerlo. Pero en el caso de la abolladura, el taller podría no tener responsabilidad legal, a menos que usted pueda mostrar que el taller fue negligente al estacionar su automóvil en un lugar en donde era probable que el automóvil recibiera algún golpe. Pregúntele al dueño del taller si hay seguro para cubrir el daño, si no la hay, y usted cree que el taller es responsable, usted puede demandar por cualquier daño que su seguro no cubre.

Para más información sobre sus derechos de reparación de automóviles, usted puede obtener un panfleto de la Oficina de Asuntos de Consumidor (vea el Apéndice A-7). Recursos adicionales para asesoría/consejos para compras de automóviles, obtener crédito, y resolver problemas de automóviles pueden encontrarse en los apéndices.



CAR SMART EN ESPAÑOL

2003
Apéndices

A-1 LISTA DE CONTROL DE HACIENDO SU TÁREA

A-2 HOJA DE TRABAJO DE COMPARACIÓN DE
PRECIOS DE AUTOMÓVILES

A-3 LISTA DE CONTROL DE INSPECCIONANDO UN
AUTOMÓVIL

A-4 LISTA DE CONTROL DE HACIENDO EL TRATO

A-5 LISTA DE CONTROL DE ARRENDAMIENTO

A-6 RECURSOS DE AUTOMÓVILES EN EL INTERNET

A-7 CONTACTOS ÚTILES

A-8 GLOSARIO DE COMPRA DE AUTOMÓVILES



Lista De Control De
Haciendo Su Tarea

**Cosas que debe tener en mente antes de
comprar o arrendar un automóvil:**

- Seleccione las características de su automóvil.
- Calcule su presupuesto.
- Reduzca sus opciones escogiendo marca y modelo.
- Considere si comprar nuevo o usado.
- Determine si va a comprar o arrendar – sopesa con cuidado los pros y los contras.
- Investigue información sobre precios para el vehículo que ha escogido.
- Si va a comprar de un concesionario, investigue el historial de quejas contra el concesionario.
- Lea con cuidado el anuncio de automóviles para ver todas las notificaciones o informes sobre el vehículo.



Hoja De Trabajo De Comparación De Precios De Automóviles

Copie o imprima esta hoja de trabajo y úsela para comparar precios de automóviles.

Vehículo A
(año, marca, modelo): _____

Vehículo B
(año, marca, modelo): _____

Vehículo C
(año, marca, modelo): _____

Artículo	Vendedor A	Vendedor B	Vendedor C
Etiqueta/Precio de Venta:			
Descuento Etiqueta/Precio de venta:			
Opciones: (anote y precio)			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
Otras Consideraciones tal como: contrato de servicio o garantía extendida.			



Lista de Control De Inspeccionando Un Automóvil

Aquí hay señales de que un automóvil ha sido dañado:

- Las molduras o guarniciones tienen pintura. La pintura está dispareja o se está pelando.
- Las ventanas y guarniciones no están intactas.
- Las juntas de las puertas no están derechas. Las defensas no están alineadas.
- La carrocería está ondulada al observar a lo largo del automóvil. Revise esto con un imán. Pase el imán por la carrocería del automóvil. El imán no se pegará donde hay pasta de relleno.
- Las puertas, ventanas y la tapa de la cajuela no se ajustan adecuadamente.
- Hay óxido.

Aquí hay formas para revisar si un automóvil está en malas condiciones:

- La suspensión está débil. Pruebe esto presionando la carrocería hacia abajo en cada esquina. Si el auto no rebota hacia su posición original, los amortiguadores o los puntales pueden estar mal.
- Las llantas son de diferentes tipos. Las llantas están desgastadas de manera dispareja. Demasiado desgaste en un auto usado con bajo kilometraje puede ser señal de manipulación del odómetro.
- Hay charcos o goteras debajo del automóvil. Hay piezas debajo del automóvil colgando, flojas o desconectadas.
- El tubo de escape contiene un tizne húmedo o aceite. Revise esto poniendo un dedo dentro del tubo de escape. Un hollín ligero y seco es aceptable.

- ❑ Hay señales de óxido o parches soldados debajo de los tapetes del piso y la alfombra de la cajuela.
- ❑ Cuando usted enciende el automóvil, pero no lo pone en posición de arranque, las luces de advertencia del tablero no se encienden.
- ❑ El aceite está demasiado oscuro y se ve quemado, o está demasiado espeso.
- ❑ El motor no enciende de inmediato o suena picado. Acelere el motor rápidamente. El motor no debe brincar, o correr bruscamente o tener un sonido chirriante.
- ❑ El sistema de escape suena demasiado fuerte.

Aquí hay maneras de revisar si hay señales de manipulación del odómetro:

- ❑ El kilometraje en el odómetro es diferente al que le dijeron que tenía el automóvil o al que aparece en los documentos del automóvil.
- ❑ El kilometraje parece muy bajo considerando la edad o condición del automóvil.
- ❑ Los números en el odómetro no están alineados en una línea derecha.
- ❑ Hay rayas de color atravesando los números del odómetro de manera horizontal.
- ❑ Los pedales del acelerador o del freno parecen demasiado gastados para el kilometraje tan bajo del odómetro.

Cuando maneje el automóvil para una prueba de rodaje, aquí hay señales de que el auto es una opción pobre:

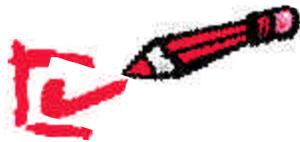
- ❑ Cuando el motor cambia de velocidad (con transmisión automática) el automóvil brinca. Hay ruidos metálicos fuertes cuando usted cambia de velocidad a reversa (con su pie en el freno).
- ❑ Cuando cambia de velocidad con una transmisión manual, está dura y es difícil hacer cambios.
- ❑ Cuando el freno de emergencia está puesto y embraga el "clutch" lentamente en cada velocidad, el automóvil para rápidamente, resbala el disco del "clutch" y escucha ruidos de golpes metálicos o rechinidos.
- ❑ Cuando frena, el pedal se hunde hasta el piso, se atorran los frenos y/o hay crujidos o chillidos.
- ❑ Cuando conduce, se jala el automóvil hacia un lado.

- ❑ Cuando maneja en autopista, el rodaje es ruidoso y brusco.
- ❑ Cuando se detiene, la marcha en vacío del motor se siente brusco y/o se para el motor.

Antes de comprar o arrendar un automóvil usado haga que un mecánico:

- ❑ Haga una revisión de compresión en el motor.
- ❑ Revise las juntas, el diferencial (si es que hay uno), la bielas, la presión del aceite, y el sistema de encendido.
- ❑ Revise el líquido refrigerante para buscar señales de fugas de aceite en el líquido.
- ❑ Evalúe la batería y el sistema de carga eléctrica.
- ❑ Quite por lo menos una llanta delantera y una trasera para revisar los frenos.
- ❑ Levante el automóvil en un montacargas para ver la parte de abajo para buscar fugas, conexiones sueltas, o problemas con la carrocería.
- ❑ Revise las mangueras y los líquidos.
- ❑ Saque el automóvil para una prueba de rodaje para ver si hay ruidos extraños, vibraciones, o cualquier otra señal o síntomas de problemas.
- ❑ Revise los niveles de emisión.





Lista De Control De Haciendo El Trato

Cosas que debe tener en mente antes de comprar o arrendar un automóvil:

- Inspeccione el automóvil cuidadosamente.
- Siempre maneje el automóvil para hacer una prueba de rodaje.
- Haga que un mecánico de su confianza revise cualquier automóvil usado.
- Revise el historial de cualquier automóvil usado y pida ver el título.

Cosas que debe tener en mente cuando esté negociando el mejor trato:

- Negocie el precio del automóvil primero.
- Discuta el valor del automóvil de intercambio después de haber acordado el precio de su automóvil nuevo.
- No realice sus negociaciones basado en la cantidad del pago mensual.
- Revise los contratos de servicio o las garantías extendidas para determinar las restricciones y limitaciones de la cobertura.
- Lea y entienda el acuerdo de compra o arrendamiento.
- No firme ningún documento con espacios en blanco.
- Ponga todos los acuerdos que haya entre usted y el vendedor por escrito.
- No acepte la entrega física del automóvil hasta que todo el papeleo y el financiamiento hayan sido firmados y finalizados.



Lista De Control De Arrendamiento

Cosas que debe tener en mente cuando está decidiendo si va a arrendar un automóvil o no:

- ¿Cuanto dinero tengo para dar un pago inicial?
- ¿Cuanto dinero necesitaré pagar al comenzar el arrendamiento? (Aunque el arrendamiento sea una oferta de "cero pago inicial," usted quizá aún tenga que hacer el pago del primer mes, pagar un depósito de seguridad, y/o una cuota de adquisición. Estas cantidades iniciales pueden sumar varios cientos de dólares o más dependiendo del valor del vehículo).
- ¿Cuánto dinero puedo dar como pago mensual?
- ¿Cuántas millas manejo en un año? (Si usted maneja un número mayor de millas que las que tiene asignadas bajo su arrendamiento, usted normalmente tendrá que pagar un recargo por recorrido excesivo al final del arrendamiento).
- ¿Soy el tipo de persona a la que le gusta estar en un automóvil nuevo cada 2-4 años?
- ¿Voy a comprar el automóvil al final del arrendamiento? (Si usted piensa que va a querer comprar el automóvil al final del arrendamiento, considere mejor comprar el automóvil desde el principio. Es probable que usted pague menos si compra el automóvil desde el principio que si lo arrienda y después lo compra al final del arrendamiento).

Cosas que debe tener en mente cuando esté negociando su arrendamiento:

- ¿He negociado el costo capitalizado (el valor del vehículo al principio del arrendamiento) del vehículo? Así como usted negociaría la compra de un automóvil, usted también debería negociar el costo capitalizado.
- ¿Refleja el contrato de arrendamiento el valor del automóvil de intercambio, las rebajas, y el pago inicial (si es aplicable) que se pagaron desde el principio? Estas cantidades deben deducirse del costo capitalizado o acreditarse hacia otras cantidades que usted debe pagar al firmar el

arrendamiento.

- ❑ ¿Entiendo cómo han sido calculados mis pagos mensuales?
- ❑ ¿Quién es responsable de pagar por las reparaciones durante el periodo de arrendamiento? ¿Hay alguna garantía del fabricante que cubre el vehículo durante el periodo de arrendamiento?
- ❑ ¿Como puedo negociar el kilometraje asignado bajo el arrendamiento?
- ❑ ¿Cuanta cobertura de seguro está requiriendo la compañía de arrendamiento que yo tenga sobre el automóvil? ¿Es esto más que mi cobertura actual, y puedo yo pagar este nivel de cobertura?
- ❑ ¿Como se me cobrará el impuesto de consumo anual sobre el automóvil? ¿La compañía de arrendamiento me enviará la factura o el impuesto será incluido dentro de mis pagos mensuales?
- ❑ ¿Tendré que pagar una prima de seguro de “cobertura suplemental” sobre el automóvil o hay una cláusula de “renuncia de cobertura suplemental” en el arrendamiento? ¿Entiendo lo que la cobertura suplemental o la renuncia de cobertura suplemental cubrirá en caso de un accidente que involucra mi automóvil o del robo de mi automóvil? (La cobertura suplemental pagaría la diferencia entre la liquidación por parte de la compañía de seguros y la cantidad que se debe bajo el contrato de arrendamiento. Una renuncia a la cobertura suplemental le libera de la responsabilidad de pagar cualquier diferencia entre la liquidación de la compañía de seguros y la cantidad que se debe bajo el contrato de arrendamiento, y no incluye su deducible y cualquier cantidad atrasada que usted pudiera deber bajo el arrendamiento. Usted aún podría ser responsable por pagar recargos por terminación prematura).
- ❑ ¿Entiendo cómo serán calculados los recargos por terminación prematura si termino el arrendamiento prematuramente? (Pídale al concesionario que haga el cómputo sobre cuánto deberá usted si termina el arrendamiento después de un año.)
- ❑ ¿Entiendo como será determinado el “desgaste excesivo” al final de mi arrendamiento y cuánto me cobrarán por esto?
- ❑ ¿Entiendo qué pago, si es que hay alguno, se requerirá que haga al final del arrendamiento? (por ejemplo, usted podría ser responsable por una cuota de disposición si usted no compra el automóvil al final del arrendamiento).
- ❑ ¿Deseo comprar el automóvil al final del arrendamiento? (si usted piensa que quizá querrá comprar el automóvil usted debería negociar desde un principio el precio de la opción de compra del automóvil).

Cosas que debe tener en mente al final del arrendamiento:

- ❑ ¿Me he mantenido dentro del kilometraje asignado bajo el arrendamiento? Si no es así, ¿cuanto voy a deber en recargos por kilometraje o recorrido excesivo?
- ❑ ¿Hay algún daño al automóvil que sería considerado “desgaste excesivo” bajo el acuerdo de arrendamiento? (Si lo hay, usted debería obtener un presupuesto para reparaciones antes de devolver el automóvil para tener una idea de cuanto costará hacer las reparaciones. Usted quizá también deseará considerar hacer las reparaciones antes de devolver el automóvil).
- ❑ ¿Pagué un depósito reembolsable al principio del arrendamiento? (Si lo hizo, y no hay recargos por desgaste excesivo o recorrido excesivo que se deban a la compañía de arrendamiento, usted deberá obtener la devolución del depósito al final del arrendamiento).



Recursos De Automóviles En El Internet

La compra de automóviles, investigación, y aún presentar quejas, se ha hecho más fácil por la gran cantidad de recursos para el consumidor que hay disponibles en el Internet. A continuación hay algunos de los web sites más útiles que usted puede visitar.

Las siguientes hiperconexiones están puestas en la página web de Massachusetts Consumers' Coalition al: <http://www.massconsumers.org/carsmartenespanol.html>

Recursos Generales

[Automobile Information Links](#) – Conexiones de Información Sobre Automóviles

[AutoSite](#)

[Car Talk](#) – Programa de Radio Divertido y Recursos De Automóviles

[Intellichoice On-Line](#)

[Motorist Assurance Program](#)

[Woman Motorist](#) – Mujer Automovilista

Compra De Automóviles

[Autoworld](#) - Guía y localizador de precios en el Internet

[AutoSeek](#) (Ellos negociarán un precio de automóvil bajo para usted gratis)

[Car and Driver Buyer's Guide](#)

[Car Buying Tips](#) - Avoid Scams Consejos para comprar autos: evite engaños

[Cars.com](#) – Recurso de Información de Precios de Compra/Venta extenso

[Carfax](#)

[Carpoint Buying Guide from Microsoft](#)

[EPA](#)

[Nationwide New and Used Car Locator](#)

[Popular Mechanics Magazine](#)

[AutoConnect](#) – Gran localizador de autos usados y de información.

Quejas De Automóviles

[AUTOCAP](#): Programa de quejas de la Asociación de Concesionarios (NADA)

[Better Business Bureau Auto Line](#) (mediación/arbitraje de algunos fabricantes)

[Search for Car Recalls, Complaints, Technical Service Bulletins](#)

Arrendamiento de Automóviles

[Federal Reserve Regulation M](#)

[Lease Guide](#)

[Lease Source](#)

Concesionarios de Automóviles

[Locate a Dealer](#) – Encuentre un Vehículo en Dealernet

[NADA's Research Site](#)

Leyes De Automóviles Defectuosos ("Lemon Laws")

[Massachusetts Office of Consumer Affairs](#)

Precios De Automóviles (Al Por Menor y Mayoreo)

[Car Prices](#)

[Edmund's New and Used Car Guide](#)

[Kelley Blue Book](#) – "Libro Azul"

Reparaciones De Automóviles

[Automobile 101](#) – Información de hágalo usted mismo

[Automobile Service Excellence](#) (certificación de ASE)

[Technical Service Bulletins from NHTSA](#)

Revistas/Reseñas De Automóviles

[The Car Connection](#) (reviews, articles)

[The Auto Channel Car Reviews](#)

[The Car Place](#)

Seguridad De Automóviles/Retirada

[Insurance Institute for Highway Safety](#)

[National Highway Traffic Safety Administration \(NHTSA\)](#)

Para recursos adicionales del Internet, con actualizaciones continuas y una lista más completa, por favor vaya a la página de Consumer Auto Resources de:

www.consumerworld.org/pages/auto.htm

El folleto completo de CAR SMART en Español está disponible en el Internet en:

www.massconsumer.org/carsmartenspanol.html

DESCARGO/LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
LOS SITES DE INTERNET QUE APARECEN EN LA LISTA DE ESTA PÁGINA Y EN **CAR SMART** ESTÁN INCLUIDOS DEBIDO A LA INFORMACIÓN ÚTIL Y RELEVANTE QUE ESTOS CONTIENEN. ALGUNOS SON SITES COMERCIALES QUE PROMUEVEN LA COMPRA DE SERVICIOS O PUBLICACIONES Y/O CONTIENEN INFORMACIÓN CON OPINIONES. LA INCLUSIÓN EN ESTA LISTA DE NINGUNA MANERA CONSTITUYE UN ENDOSO DE LAS OPINIONES O PRODUCTOS OFRECIDOS EN ESOS WEB SITES POR LOS AUTORES DE **CAR SMART** O SUS PATROCINADORES FINANCIEROS.



Contactos Útiles

Massachusetts Registry of Motor Vehicles (RMV)
P.O. Box 199100
Boston, MA 02119-9100
617-351-4500 (de las áreas 617/781)
o
800-858-3926 (de las áreas 413/508/978)

www.mass.gov/rmv

Los miembros del personal del Centro de Información Telefónica del Registro de Vehículos Motorizados o "RMV" están disponibles de 9 a.m. to 7 p.m., de lunes a viernes. Usted puede pedir que le envíen por correo formularios, hacer una cita para el exámen de manejo de carretera, proporcionar información sobre su cambio de dirección o el cambio de la localidad de un taller mecánico, efectuar transacciones con el RMV utilizando una tarjeta de crédito MasterCard, VISA o Discover. Usted puede renovar su registro, pagar la multa por una infracción (por ejemplo, infracción por manejar con exceso de velocidad, etc.), ordenar una copia de su historial de manejo, ordenar un duplicado de su licencia (tipo de foto-imagen únicamente), pagar cuotas para la restitución de una licencia suspendida, ordenar un duplicado del registro de un vehículo, o incluso solicitar una placa de vanidad.

El Manual del Automovilista del RMV (disponible en línea en el web site del RMV) es un recurso invaluable para los automovilistas de Massachusetts. Este contiene:



Información que usted necesitará para obtener un permiso de aprendiz y licencia de manejo, incluyendo la conversión de una licencia de otro estado o país;

-  Explicación de varios recargos por violaciones de vehículos motorizados estatales y de otros estados;
-  Definición de accidentes/violaciones culpables y como estos eventos con “recargos” pueden afectar su historial de manejo y resultar en la pérdida de la licencia;
-  Descripción de cómo el abuso de alcohol y drogas por un automovilista puede resultar en la pérdida de los privilegios de manejo;
-  Discusión sobre como no pagar las multas por violaciones al manejar, violaciones de estacionamiento, multas por abandono de un vehículo motorizado, impuestos de consumo, mantenimiento de los hijos y las órdenes judiciales pendientes puede resultar en no poder renovar una licencia;
-  Explicación de los reglamentos de la carretera y seguridad en el manejo;
-  Guía sobre que hacer en situaciones de manejo especiales, tales como emergencias y accidentes;
-  Consejo sobre qué hacer si lo detiene un oficial de policía;
-  Información sobre el proceso de registro, renovaciones, registros duplicados, transferencia de un registro de su vehículo a un vehículo adquirido recientemente, normas para residentes nuevos, y para obtener placas para personas deshabilitadas o letreros;
-  Requisitos para inspecciones de vehículos, la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos o “Lemon Aid Law” y transacciones sobre el título de propiedad básicas;
-  Información sobre el Plan de Asegurancia del Automovilista Seguro bajo el sistema de Valuación de Mérito y el efecto en sus primas de

seguro por incidentes con recargos;

-  Una lista de todas las oficinas locales del Registro de Vehículos Motorizados y sus horarios de oficina.



Massachusetts Office of Consumer Affairs
 One Ashburton Place
 Boston, MA 02108
 (617) 727-7780
 (888) 283-3757 (sin cargo, Mass solamente)
 (508) 754-1176 x130 Worcester
www.mass.gov/consumer

Ofrece consejo general sobre problemas de consumidores, referencias a otras agencias para mediación de quejas, folletos gratuitos sobre la Ley de Ayuda Contra Automóviles Defectuosos, la Ley de Garantías de Vehículos Usados, La Ley de Automóviles Nuevos Defectuosos, los derechos de reparación de automóviles de los consumidores, la Corte para Reclamos Menores. Administra los nuevos programas estatales de arbitraje en casos de automóviles defectuosos nuevos y usados; llame para recibir una solicitud o descargue una solicitud en línea del web site.

Massachusetts Office of the Attorney General
 Consumer Complaint and Information Section
 200 Portland Street
 Boston, MA 02114
 (617) 727-8400
www.ago.state.ma.us

Información sobre el historial de quejas de negocios, asesoría general sobre problemas de consumidores, referencia a oficinas de consumidor locales o a otras agencias para mediación y arbitraje de quejas.

Programas Locales De Ayuda Al Consumidor:

Trabajan en cooperación con la oficina del Procurador

General; realizan mediaciones de quejas sobre varios asuntos de consumidores; Car Smart y otros folletos están disponibles sin costo alguno.

Berkshire County Consumer Advocates, Inc.
Pittsfield (413) 443-9128

Bentley Consumer Action Line
Brockton (800) 273-9494

Cambridge Consumers' Council
www.ci.cambridge.ma.us/~consumer
Cambridge (617) 349-6150

Consumer Assistance Council, Inc.
www.consumercouncil.com
Hyannis (508) 771-0700
(800) 867-0701 (Mass only)
Fall River Consumers' Council, Inc.
Fall River (508) 324-2672

Greater Lawrence Community Action, Inc.
www.glcac.org/consumer.htm
Lawrence (978) 681-4990
Northwestern District Attorney/Franklin County
Greenfield (413) 774-5102 x226

Consumer Protection Program of
Community Action Council, Inc.
Haverhill (978) 373-1971

MASSPIRG Consumer Action Center
Weymouth (781) 335-0280

Medford Consumer Advisory Commission
Medford (781) 393-2460

Mayor's Office of Consumer Affairs & Licensing
Boston (617) 635-3834

Consumer Assistance Office of Metro West, Inc.
Natick (508) 651-8812

Middlesex Community College Law Center
Lowell (978) 656-3342

Newton-Brookline Consumer Office
Newton (617) 552-7205

Norfolk County District Attorney's Office
Dedham (617) 769-6118

Northwestern District Attorney
Office/Hampshire County
Northampton (413) 586-9225

Revere Consumer Affairs Office
Revere (781) 286-8114

South Shore Community Action Council
Plymouth (508) 747-7575 x225, 226 or 227

Mayor's Office of Consumer Information
Springfield (413) 787-6437

Worcester Community Action Council
Worcester (508) 754-1176 x130

Más Contactos Útiles

AARP 55 Alive/Mature Driving Program

601 E St. N.W.
Washington, D.C. 20049
(800) 424-3410
www.aarp.org/55alive

Ofrece un curso de 8-horas que ayuda a automovilistas mayores para mejorar sus habilidades y evitar accidentes y violaciones de tráfico. La Guía de Evaluación de Habilidad del Automovilista Mayor está disponible de manera gratuita por correo.

American Automobile Association (AAA)

Southern New England (Rockland Branch Office)
900 Hingham Street
Rockland, MA 02370
(781) 871-5880
www.aaa.com

Ofrece para sus miembros y consumidores información en línea sobre cuidado de automóviles, reseñas sobre automóviles, y servicio de fijación de precios.

American Express Company

Consumer Affairs Office
800 Pennsylvania Ave. N.W.
Suite 650
Washington, DC 20004
www.americanexpress.com/corp/consumerinfo

Provee folletos gratuitos sobre los derechos de crédito de las mujeres, como establecer una identidad financiera, y como manejar sus finanzas.

Better Business Bureau, Inc.

(Eastern Massachusetts, Maine y Vermont)
235 West Central Street, Suite 1
Natick, MA 01760-3767
(508) 652-4800
www.bosbbb.org

Better Business Bureau of Central New England, Inc.
32 Franklin Street
Worcester, MA 01608
(508) 755-2548
www.worcester.bbb.org

Better Business Bureau of Central New England, Inc.
(sucursal de Worcester)
293 Bridge Street, Suite 409
Springfield, MA 01103-1402
(413) 734-3114
www.springfield-ma.bbb.org

Informes sobre negocios; folletos sobre temas relacionados con los automóviles; consejo general sobre problemas de consumidores; mediación de quejas individuales; arbitraje en nombre de ciertos concesionarios y fabricantes. Número sin cargo regional para el programa "Auto Line" de arbitraje del BBB: 800-955-5100.

Center For Auto Safety

1825 Connecticut Ave., NW
Suite 330
Washington, DC 20009-5708
www.autosafety.org

Ofrece consejo sobre problemas de automóviles; provee informes y paquetes de información sobre defectos específicos; y referencias sobre demandas colectivas y otros medios de desagravio.

Consumer Reports

101 Truman Avenue
Yonkers, NY 10703-1057
www.consumerreports.org

Informes sobre automóviles nuevos y usados, minivans, pickups, y vehículos de utilidad deportiva o "SUV's". Publica anualmente un ejemplar sobre automóviles que incluye valuaciones

y reseñas de modelos nuevos, resultados de pruebas de colisión, registros de confiabilidad, y las listas de los mejores y los peores automóviles usados. Ofrece información detallada sobre precios a través de su Servicio de Precios de Automóviles Nuevos y Servicio de Precios de Automóviles Usados.

Federal Reserve Bank of Boston

Consumer Regulations, Bank Examination Dept.
600 Atlantic Avenue
Boston, MA 02106-2076
(617) 973-3000
www.bos.frb.org

Contesta preguntas pertinentes a los reglamentos de protección al consumidor del Sistema de la Reserva Federal, incluyendo reglamentos que gobiernan las transacciones de crédito y arrendamiento. Maneja quejas en contra de bancos que son miembros estatales del Sistema de la Reserva Federal. Provee copias gratuitas de los reglamentos de protección al consumidor y publicaciones relacionadas que están disponibles a petición.

Federal Trade Commission

CRC-240
Washington, DC 20580
(877) 382-4357
www.ftc.gov

Provee publicaciones sobre: arrendamiento de automóviles; fraudes de financiamiento de automóviles, valuaciones de octanaje; recuperación de vehículos; crédito; contratos de servicio para automóviles. La mayoría son gratuitos; escribales para recibir una lista de publicaciones.

Massachusetts Bar Association Lawyer

Referral Service
20 West Street and 73 State Street
Boston, MA 02111-1218 Springfield, MA 01103
(617) 654-0400
(800) 392-6164 (Mass only)
www.massbar.org/lawhelp/need_lawyer/

Provee referencias para consumidores que buscan la asistencia de un abogado.

Massachusetts Consumers' Coalition

c/o Cambridge Consumers' Council
831 Massachusetts Avenue
Cambridge, MA 02139

(617) 349-6152
(617) 349-6148 (fax)
www.massconsumers.org

Editores de Car Smart, una coalición de grupos de consumidores y agencias preocupadas por proteger a los consumidores y asegurar justicia/un trato justo en el mercado.

Massachusetts Division of Insurance

One South Station
Boston, MA 02110-2208
(617) 521-7777
www.state.ma.us/doi/Consumer/css_auto_qa.html

Regula todos los aspectos del negocio de seguros. Provee información y asistencia en problemas relacionados con seguros.

National Automobile Dealers' Association (NADA)

8400 Westpark Drive
McLean, VA 22102
(800) 544-6232
www.nada.org

Publica una guía oficial de automóviles usados que proporciona valores regionales proyectados para las siguientes categorías: precio promedio al por menor; valor promedio de préstamos; y valor promedio de automóviles de intercambio o valor de venta de mayoreo.

National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)

400 7th Street, S.W.
Washington, DC 20590
(888) 327-4236
www.nhtsa.dot.gov

Mantiene una línea roja para obtener información o reportar problemas de seguridad con automóviles. Informes sobre retiros de mercado y boletines de servicio. Provee guías gratuitas sobre: gradación de llantas; resultados de pruebas de colisión de automóviles; economía de combustible, leyes de odómetro; y copias impresas detallando los problemas de



otras personas con la misma marca y modelo de vehículo.

National Institute for Automotive Service Excellence

13505 Dulles Technology Drive, Suite 2
Herndon, VA 20171-3421
(877) ASE-TECH
www.aseblueseal.org/tips/car_care_information.htm

Provee folletos gratuitos al consumidor sobre: comunicación con mecánicos; como escoger talleres de reparación; como preparar los automóviles para el calor del verano o el frío del invierno; como mantener los automóviles afinados y funcionando bien.

Small Claims Advisory Service

Phillips Brook House
Harvard Yard
Cambridge, MA 02138
(617) 497-5690
www.hcs.harvard.edu/~scas

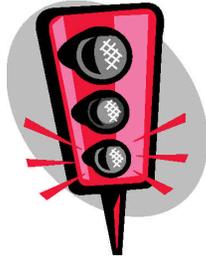
Ofrece consejo sobre cuestiones de procedimiento referentes a asuntos de la corte para reclamos menores.

U.S. Department of Energy

Energy Efficiency and Renewable Energy
Inquiry and Referral Service
Box 3048
Merrifield, VA 22116
1-800-DOE-3732
www.fueleconomy.gov

Provee una guía gratuita sobre uso de combustible y kilometraje y provee información sobre conservación y energía para los propietarios de automóviles.





Glosario de Compra de Automóviles

Corredor/Agente de Automóviles: Alguien que usted puede contratar para que le ayude a comprar un automóvil. Un corredor de automóviles puede trabajar para un grupo de concesionarios o para un solo concesionario.

Libro Azul o "Blue Book": El Libro de Automóviles Usados de la Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles, menciona los precios estimados de automóviles usados basado en modelo, marca, año y kilometraje. El "Libro Azul" tamaño bolsillo es de hecho color naranja.

Guía del Comprador o "Buyer's Guide": Un formulario de dos páginas que el concesionario llena para decirle si el vehículo viene con una garantía o no, y si viene con garantía, lo que esta incluye. La Comisión Federal del Comercio o "Federal Trade Commission" requiere que todos los concesionarios desplieguen la Guía del Comprador en la ventanilla del vehículo.

Seguro de Vida para Crédito: Su compañía de financiamiento podría requerir esto. Esta póliza asegura que la compañía de financiamiento que le prestó dinero para comprar el automóvil estará entre los primeros acreedores que recibirán pago si usted muere antes de terminar de pagar su préstamo de automóvil.

Seguro de Discapacidad para Crédito: Su compañía de financiamiento podría requerir esto junto con el seguro de vida para crédito. Esto asegura que la compañía de financiamiento que le prestó dinero para comprar el automóvil estará entre los primeros acreedores que recibirán pago si usted queda discapacitado o no puede trabajar para terminar de pagar su préstamo de automóvil.

Concesionario: Un concesionario es cualquiera que vende más de tres automóviles en un periodo de 12 meses. Un concesionario debe estar licenciado y cumplir con todas las leyes que aplican a los concesionarios, incluyendo la Ley de Garantía de Automóviles Usados del estado.

Factura del Concesionario o "Dealer's Invoice": Esto a menudo se representa como el precio que el concesionario le paga al fabricante por el automóvil. Sin embargo, las retenciones o reembolsos para el concesionario y otros incentivos casi siempre reducen el costo del concesionario.

Deducible: La garantía de un automóvil generalmente especifica una cantidad de "deducible," esta es una cantidad que usted debe pagar siempre que usted haga reparaciones a su automóvil de cualquier parte que esté bajo garantía.

Depreciación: El valor reducido de un automóvil después de que usted lo compra. Un automóvil nuevo puede perder o "depreciarse" entre varios cientos y varios miles de dólares en valor en el momento que usted sale del lote del concesionario manejando el automóvil.

Garantía extendida: Esto también se conoce como un contrato de servicio. Es una opción que usted puede comprar sobre un automóvil nuevo y algunos automóviles usados. La garantía extendida debería cubrir reparaciones del automóvil por un periodo de tiempo más prolongado que la garantía del fabricante, la cual ya viene con el automóvil. Tenga cuidado ya que este es un artículo de grandes ganancias para el concesionario. Verifique o compruebe qué es exactamente lo que esta incluye, y recuerde que usted puede negociar el precio.



Retención o "holdback": Una cantidad que el fabricante le paga al concesionario cada vez que el concesionario vende su marca. También conocido como comisión secreta o "kickback."

"Lemon Law" o Ley de Automóviles Defectuosos: Las Leyes de Automóviles Defectuosos de Massachusetts requieren que un vendedor de automóviles repare o reemplace un vehículo motorizado con defectos o problemas cubiertos bajo la garantía, los cuales son reportados por el propietario del vehículo durante el periodo de la garantía. Lea sobre estas leyes en el Capítulo 5 para ver si son aplicables a su automóvil.

Arrendamiento: Este es como la renta de un automóvil a largo plazo. Usted hace los pagos a cambio de la oportunidad de manejar el automóvil, pero la compañía arrendadora es propietaria del vehículo.

Opciones: Estas son cosas adicionales que usted puede agregar a un vehículo estándar, y generalmente estas vienen en paquetes. A menudo estas incluyen bolsas de aire, frenos antibloqueo, seguros y ventanas eléctricos, limpia-parabrisas trasero, descongelador ("defroster") trasero, y artículos de comodidad tales como asientos de velvetón o de piel.

Salvamento Anterior: Si un automóvil fué destrozado o total-

mente dañado y después fué reconstruido, el título de propiedad del automovil debe ser marcado "salvage" o salvamento. Después de haber sido reconstruido quizá no haya quedado tan estructuralmente firme como cualquier otro automóvil.



Retirada o "Recall": Si un modelo de automóvil tiene algún defecto, el fabricante puede emitir una notificación de "retirada," lo que significa que el defecto será corregido a expensas del fabricante.

Recuperación o "Repossession": Si usted no hace los pagos de su préstamo de automóvil, usted corre el riesgo de que su auto sea "recuperado" o recobrado por el prestamista que le dió el préstamo. Póngase en contacto con el prestamista de inmediato si usted no va a dar un pago mensual. El prestamista podría estar dispuesto a trabajar con usted para establecer un plan de pagos.

Contrato de Servicio: También llamado una "garantía extendida," este complementa la garantía del fabricante que viene con el vehículo que usted compra. Un contrato de servicio es un artículo de grandes ganancias para el concesionario. Asegúrese que le ofrece una cobertura considerablemente más extensa que la garantía estándar.

Título: El título muestra el historial de propiedad de un vehículo. Es importante investigar el título de un automóvil usado y ponerse en contacto con los propietarios anteriores registrados para verificar el kilometraje y para informarse sobre el mantenimiento del automóvil.

Ley de Garantía de Automóviles Usados: Una ley estatal que protege a los compradores de automóviles usados. Esta ley dice que los concesionarios de automóviles usados deben proveer una cobertura de garantía básica para la mayoría de los autos usados y camionetas pequeñas vendidas a compradores de Massachusetts. Lea más sobre la ley en el Capítulo 5.

Garantía: Todos los automóviles nuevos y muchos automóviles usados vienen con garantías. Una garantía ofrece una seguridad de que ciertas partes mecánicas y de la carrocería serán reparadas si no están funcionando de manera apropiada. Generalmente, la garantía es limitada, por lo tanto averigüe cuáles son las limitaciones.



